

**Kopírování obsahu pro usnadnění přístupu: VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ
– TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA**

EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Výhody a nevýhody sjednání soukromého pojištění on-line

Advantages and Disadvantages of Private Insurance Concluded On-line

Student: **Bc. Lucie Blahetová**

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Martina Krügerová, Ph.D.**

Ostrava 2011

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci, včetně příloh, vypracovala samostatně a uvedla jsem veškerou použitou literaturu a další prameny.“

V Ostravě dne 29.4.2011

Bc. Lucie Blahetová

„Děkuji Ing. Martině Krügerové, Ph.D. za podporu a pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé diplomové práce.“

Bc. Lucie Blahetová

Obsah

1 ÚVOD	- 1 -
2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA O ON-LINE POJIŠTĚNÍ	- 3 -
2.1 KLASIFIKACE POJIŠTĚNÍ.....	- 3 -
2.2 ZPŮSOBY SJEDNÁNÍ POJIŠTĚNÍ	- 6 -
2.2.1 Klasický způsob sjednávání pojištění.....	- 6 -
2.2.2 Sjednání pojištění on-line	- 7 -
2.2.3 Sjednání pojištění pomocí telefonu	- 9 -
2.3 POJISTNÁ SMLOUVA	- 10 -
2.3.1 Náležitosti pojistné smlouvy	- 11 -
2.3.2 Forma právních úkonů při uzavírání pojistné smlouvy	- 14 -
2.3.3 Smlouva uzavřená formou obchodu na dálku neboli distanční smlouva.....	- 15 -
2.3.4 Práva a povinnosti účastníků soukromého pojištění.....	- 19 -
2.4 PŘERUŠENÍ SOUKROMÉHO POJIŠTĚNÍ	- 21 -
2.5 ZÁNIK SOUKROMÉHO POJIŠTĚNÍ.....	- 22 -
3 NABÍDKA POJIŠTĚNÍ ON-LINE NA ČESKÉM TRHU	- 26 -
3.1 ČESKÝ POJISTNÝ TRH.....	- 28 -
3.2 JEDNOTLIVÉ DRUHY ON-LINE POJIŠTĚNÍ	- 30 -
3.2.1 Cestovní pojištění	- 30 -
3.2.2 Sjednání cestovního pojištění on-line	- 32 -
3.2.3 Pojištění vozidel.....	- 36 -
3.2.4 Sjednání povinného ručení on-line	- 37 -
3.2.5 Pojištění majetku a odpovědnosti.....	- 41 -
3.2.6 Úrazové pojištění.....	- 42 -
4 ANALÝZA POSTOJŮ KLIENTŮ POJIŠŤOVEN	- 45 -
4.1 METODIKA SBĚRU DAT	- 45 -
4.2 VYHODNOCENÍ OTÁZEK DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	- 46 -
4.2.1 Uzavření pojištění.....	- 46 -

4.2.2 Sjednání pojištění klasickým způsobem	- 49 -
4.2.3 Znalost pojištění on-line	- 51 -
4.2.4 Sjednání pojištění prostřednictvím internetu.....	- 53 -
4.2.5 Výhody a nevýhody v uzavírání pojištění on-line	- 60 -
5 VYHODNOCENÍ A NOVÉ TRENDY	- 64 -
5.1 ZHODNOCENÍ LEGISLATIVY	- 64 -
5.2 SHRNUÍ NABÍDKY POJIŠTĚNÍ ON-LINE NA ČESKÉM POJISTNÉM TRHU	- 65 -
5.3 SHRNUÍ VÝZKUMU	- 66 -
5.4 VÝHODY POJIŠTĚNÍ ON-LINE	- 70 -
5.5 NEVÝHODY POJIŠTĚNÍ ON-LINE	- 72 -
5.6 NOVÉ TRENDY V POJIŠTĚNÍ PŘES INTERNET	- 76 -
6 ZÁVĚR.....	- 78 -
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A PRAMENŮ	- 80 -
SEZNAM ZKRATEK	
PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ DIPLOMOVÉ PRÁCE	
PŘÍLOHY	

1 Úvod

Na konci 20. století se mezi běžné uživatele rozšířil fenomén jménem internet. Lidé našli možnost, jak si v mnohém usnadnit život. Nastolený trend pokračuje také na počátku nového tisíciletí a dochází stále k většímu rozvoji technologií.

Pojišťovny na českém pojistném trhu nejprve vytvářely stále více nových produktů, aby uspokojily zvyšující se poptávku zákazníků. Postupem času se však nové trendy začaly dostávat i do pojišťovnictví a povinností již bylo, aby každá z pojišťoven měla své webové stránky, kde klienti naleznou veškeré informace.

Internet jako významný distribuční kanál, pojišťovny začaly využívat, také pro sjednávání pojištění on-line. Dobře vytvořené webové stránky pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů umožní srovnání pojištění a ušetří náklady na lidskou sílu a provize. Zákazník si z pohodlí svého domova může sám podle potřeby porovnat jednotlivé parametry a zvolit si pro sebe tu nejvýhodnější a nejzajímavější nabídku, která je dostupná na našem pojistném trhu.

Velmi důležitým mezníkem pro český pojistný trh byl samozřejmě vstup České republiky do Evropské unie. Po tomto vstupu funguje na našem území Jednotný evropský pojistný trh, kdy je možné, aby každá pojišťovna, která má řádné povolení provozovat pojišťovací činnost v některé z členských zemí Evropské unie, může při splnění oznamovací povinnosti vůči dozorovému orgánu, rozšířit své aktivity také do jiných členských států. Pojišťovna, která získá dané povolení, může buď zřídit pobočku, nebo poskytovat pojištění na základě svobody dočasného poskytování služeb přímo ze svého domovského státu.

Po úvaze jsem usoudila, že by bylo vhodné se zaměřit pouze na pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatele, kteří na českém pojistném trhu mají své pobočky. Pojišťovnami a pojišťovacími zprostředkovateli ze zemí Evropské unie, u kterých je možné uzavřít pojištění on-line na jejich webových stránkách, v této práci zabývat nebudu. Důvodem je především velké množství pojišťoven a jazyková bariéra.

Téma diplomové práce Výhody a nevýhody sjednání soukromého pojištění on-line jsem si zvolila především z důvodu, že mě zajímalo, jak občané naší země posuzují

možnost sjednat si pojištění prostřednictvím internetu a jaké pojistné produkty nejčastěji uzavírají.

Cílem diplomové práce je zjistit prostřednictvím elektronického dotazování, zda klienti využívají možnost sjednání pojištění on-line a jaké druhy pojištění uzavírají nejčastěji. Na základě výzkumu společnosti KPMG Česká republika dochází na našem pojistném trhu k stále většímu zájmu zákazníků o sjednávání pojištění přes internet. Díky tomuto průzkumu jsem stanovila hypotézu, zda více jak 60 % dotazovaných využívá možnost uzavření pojištění on-line.

Do metod pro zpracování diplomové práce jsem zařadila metody primární a sekundární. Pro teoretickou část jsem využívala zdroje dat primární, tedy odbornou literaturu, právní předpisy a odborné články v časopisech. V praktické pro způsob sběru dat jsem si zvolila metodu sekundární pomocí elektronického dotazování formou dotazníku vypracovaného v dokumentech Google. Dotazování probíhalo prostřednictvím e-mailu, jednalo se tedy o metodu vhodného úsudku.

Diplomovou práci jsem rozdělila do šesti částí. První část je zaměřena na seznámení s diplomovou prací a s cílem, ke kterému chci dospět. V druhém úseku budu popisovat teoretická východiska pojednávající o on-line pojištění. Třetí část se bude týkat především pojišťoven, které poskytují možnost sjednání pojištění přes internet, druhy on-line pojištění, a také sjednání modelových příkladů dvou nejčastěji uzavíraných druhů pojištění, které vyhodnotím z dotazníku v kapitole čtyři. Část čtvrtá s názvem Analýza postojů klientů pojišťoven se bude týkat vyhodnocení dotazníkového šetření, které bude probíhat elektronickou formou a respondenti budou odpovídat na otázky zabývající se on-line pojištěním. V předposlední části budu zhodnocovat legislativu, nabídku pojištění on-line a také celý výzkum, kde rozeberu především výhody a nevýhody, které respondenti vidí v možnosti sjednat pojištění přes internet a budu posuzovat také nové trendy v on-line pojištění. Poslední šestou kapitolou je závěr, kde se budu zabývat celkovým zhodnocením diplomové práce.

2 Teoretická východiska o on-line pojištění

2.1 Klasifikace pojištění

Komerční pojišťovny nabízejí a realizují mnoho druhů pojištění, které je nutné třídit, rozdělovat a klasifikovat podle různých kritérií. Klasifikace a třídění pak poskytují lepší orientaci v pojistných produktech, pojistných odvětvích a jednotlivých pojištěních. Existuje mnoho druhů klasifikací pojištění.

Klasifikace pojištění podle formy vzniku pojištění [3]

Klasifikace pojištění podle formy vzniku pojištění vyjadřuje členění podle způsobu vzniku. Pojištění je zákonné a smluvní, které se dále dělí na dobrovolné a povinné. V České republice se toto dělení plně využívá, zejména u pojištění podnikatelských subjektů.

U Zákonného pojištění vzniká pojistný vztah na základě právního předpisu, pojistná smlouva se uzavírat nemusí. Právní předpis určuje veškeré náležitosti pojistného vztahu jako je pojišťovna, výše pojistného, pojistné podmínky apod. Zákonné pojištění vzniká přímo ze zákona a trvá po celou dobu bez ohledu na vůli účastníků.

Smluvní pojištění povinné je dáno také právní předpisem. Toto pojištění je zaměřené na odpovědnost za škodu, která může činností vzniknout. Smluvní povinné pojištění má obdobnou funkci jako pojištění zákonné. U smluvního pojištění je ale forma pružnější a dává možnost výběru pojistitelů a rizik a je založeno na pojistné smlouvě. Mezi smluvní pojištění povinné se řadí povinné ručení. Vozidlo bez sjednaného pojištění nesmí na silnici. V případě, že majitel vozidla nebude mít uzavřené povinné ručení a způsobí vozidlem druhému škodu na zdraví nebo na majetku, bude hradit veškerou škodu z vlastních prostředků. Velké množství pojišťoven na českém pojistném trhu již umožňuje sjednat si povinné ručení on-line na webových stránkách pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů.

Smluvní pojištění dobrovolné je nejstarší a nejobvyklejší způsob pojištění. Je zde respektována smluvní volnost obou stran a rovné postavení. Pojistník si může vybrat pojistitele, který jeho podmínkám nejlépe vyhovuje. Pojistný vztah mezi pojistitelem

a pojistníkem vzniká dobrovolně při uzavření pojistné smlouvy. Smluvní pojištění dobrovolné lze běžně uzavřít on-line na webových stránkách pojišťoven.

Klasifikace pojištění podle předmětu pojištění [3,9]

Dalším hlediskem, kterým se dělí pojištění, může být předmět pojištění.

Pojištění majetku – pojišťuje se pro případ realizace rizik poškození, zničení, ztráty, odcizení nebo jiných škod, které na něm vzniknou. Pojišťovny pro sjednání pojistné smlouvy on-line nabízejí dva základní druhy pojištění, a to pojištění domácností a pojištění nemovitosti. Každá z pojišťoven, která nabízí pojištění majetku, má na svých webových stránkách podrobné informace o pojistných produktech. Pro zákazníky jsou velmi důležité informace týkající se rozsahu pojištění a pojistného nebezpečí, dále pojistné částky a limitů pojistného plnění, ročního pojistného a pojistných podmínek.

Pojištění osob - pojišťuje se fyzická osoba pro případ tělesného poškození, smrti, dožití do určitého věku, nebo také pro případ pojistné události, která souvisí se životem osob. Do pojištění osob spadá například pojištění cestovní, které ke sjednání on-line nabízí již téměř všechny pojišťovny na českém pojistném trhu. Je velice dobré před odjezdem na služební cestu, lyžařský zájezd nebo zahraniční dovolenou uzavřít toto pojištění. Cestovní pojištění nabízí pojištění úrazové, pojištění zavazadel, pojištění zpoždění zavazadel, pojištění odpovědnosti, pojištění zpoždění letu, pojištění únosu letadla a také pojištění storna zájezdu.

K dalším pojistným produktům, které jsou nabízeny, patří také úrazové pojištění. Úrazy se nevyhýbají nikomu a zejména vážné zranění s trvalými následky, může znatelně zasáhnout do života jedince a také jeho rodiny. Úrazové pojištění pokrývá velké množství rizik, které lze i při sjednání přes internet libovolně zkombinovat podle potřeb klienta. Mezi rizika patří doba nezbytného léčení po úrazu, doba hospitalizace následkem úrazu, trvalé následky úrazu včetně progresivního plnění a smrt úrazem.

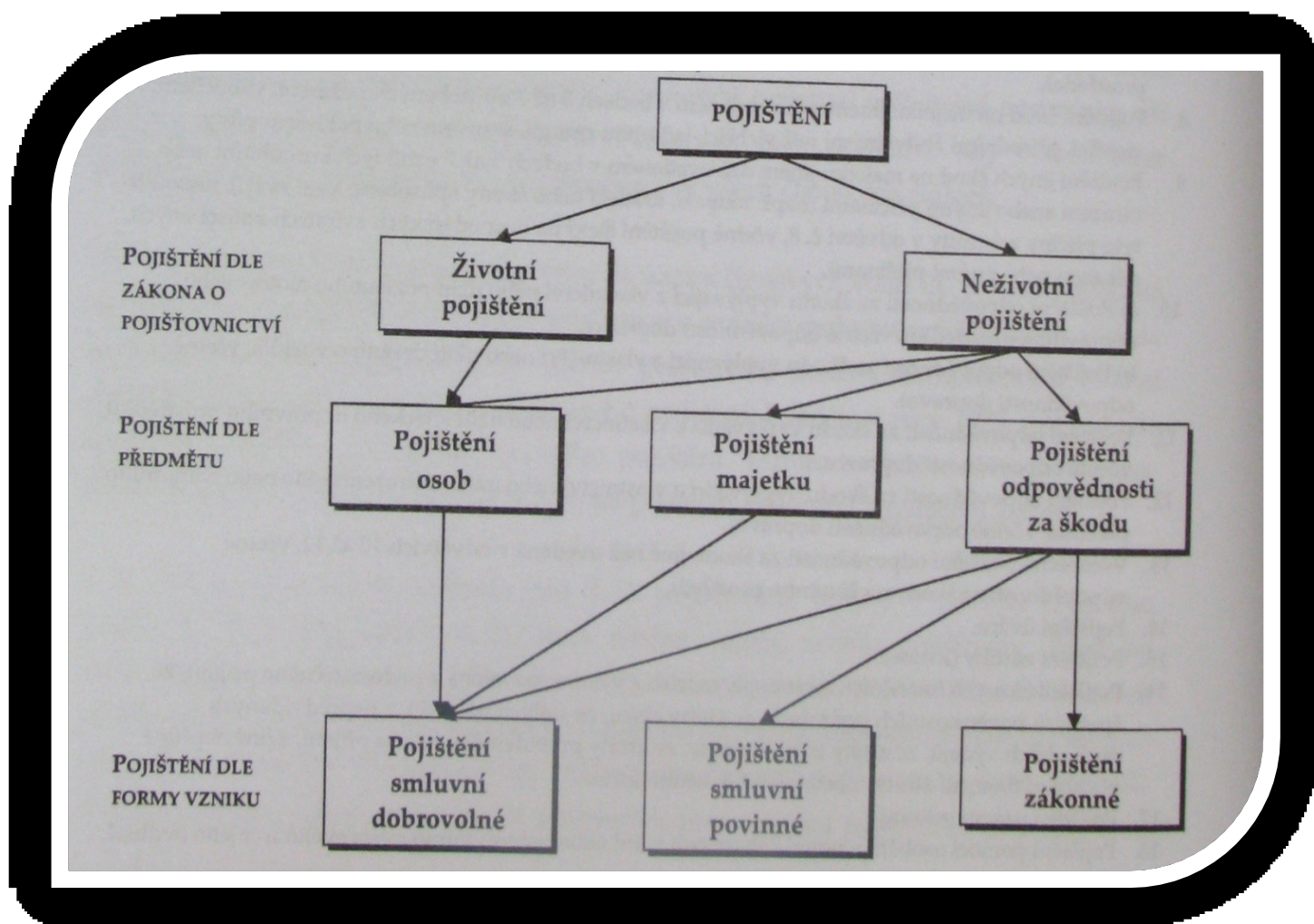
Pojištění odpovědnosti za škodu – každému z nás se může stát, že svou nepozorností způsobí škodu někomu jinému, tato škoda nám je pak dána k úhradě. Aby k takové situaci nedošlo, je dobré si uzavřít pojištění odpovědnosti a z tohoto pojištění dochází k úhradě škody. Pojišťovny na našem trhu již nabízí možnost sjednat si pojištění odpovědnosti také on-line na svých webových stránkách. Prostřednictvím internetu

si zákazník může sjednat pojištění za škodu občana z činností v běžném životě, vlastníka nebo opatrovatele zvířete, za škodu z výkonu práva myslivosti, vlastníka nebo provozovatele plavidla, za škodu způsobenou zaměstnavateli při výkonu povolání a za škodu vlastníka, držitele nebo správce nemovitostí.

Klasifikace pojištění na českém pojistném trhu

Na pojistném trhu v České republice jsou zastoupeny všechny druhy pojištění, které byly uvedeny. Orientace v jednotlivých pojistných produktech je velmi obtížná, a proto pro přehlednost přikládám obrázek č. 2.1.

Obr. 2.1: Vztahy jednotlivých klasifikací pojištění



Pramen: [3]

V současné době komerční pojišťovny, které působí na českém pojistném trhu, se přiklání k dalšímu způsobu klasifikace pojištění. Vychází z toho, jaká cílová skupina má být oslovena. Jedná se o občanská pojištění, pojištění podnikatelů, pojištění průmyslu a zemědělská pojištění.

2.2 Způsoby sjednání pojištění

Trendem 21. století je všechno si zjednodušovat. Žijeme v době technologicky vyspělé, a tudíž nejsme omezeni pouze na sjednání pojištění pomocí jednoho distribučního kanálu. Pojištění můžeme uzavírat klasickým způsobem na přepážce či pomocí pojišťovacích zprostředkovatelů. Pro některé je tento způsob časově zdlouhavý a náročný, a proto využívají uzavírání pojistné smlouvy prostřednictvím internetu nebo s použitím telefonního přístroje, ať už pevné linky, mobilního telefonu nebo pouze SMS zprávy.

Pojišťovny se samozřejmě předhání, aby poskytovaly svým stálým a také potencionálním klientům co nejvíce služeb, slev a bonusů. Pro každého z klientů je důležité, jaké druhy pojištění pojišťovny nabízejí, jaké mu budou plynout výhody při uzavření některého z pojistných produktů a jak může vybrané pojištění nejlépe uzavřít.

2.2.1 Klasický způsob sjednávání pojištění

Mezi klasický způsob uzavírání pojistných smluv na pojistném trhu patří sjednání pojištění na přepážkách pojišťoven nebo pomocí pojišťovacích zprostředkovatelů.

Sjednání pojištění na přepážce

Pojištění na přepážce má velkou řadu výhod a nevýhod. Když se jdeme pojistit do pojišťovny, musíme již přesně vědět, o jaké pojištění máme zájem, porovnat si ceny, podmínky, klady a zápory. Od zaměstnance pojišťovny se dozvíme bližší informace k produktu, o který máme zájem, jaké jsou slevy, bonusy, výhody.

Předností tohoto pojištění je, že se dozvíme informace přímo od zaměstnance, jež nám odpoví na veškeré otázky. Můžeme také ihned sepsat pojistnou smlouvu, zaplatit první splátku a čerpat již při odchodu z dané instituce výhody pojištění.

Sjednání pojištění přes pojišťovacího zprostředkovatele

Zprostředkovatelem pojištění¹ je fyzická nebo právnická osoba, která za úplatu provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví a musí splňovat podmínky, které jsou dány zákonem č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona (zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí).

Pojistnou smlouvu můžeme uzavřít v pohodlí svého domova, případně na jiném domluveném místě, aniž bychom museli přicházet do jakékoliv finanční instituce. Stačí kontaktovat pojišťovacího zprostředkovatele, který klienta navštíví a nabídne mu produkty, o které má zájem. Může dojít, ale samozřejmě také k obrácené situaci, kdy pojišťovací zprostředkovatel sám vyhledává potencionální klienty a snaží se je přesvědčit o uzavření pojistné smlouvy.

Zprostředkovatel pojištění má obvykle velký přehled o pojišťovnách a o produktech, které zákazníkům nabízí. Uzavřít pojistnou smlouvu s pojišťovacím zprostředkovatelem, lze stejně jako na přepážce, ihned, v některých případech.

2.2.2 Sjedenání pojištění on-line

Sjednat pojištění on-line znamená pro zákazníky obzvláště velkou úsporu času, protože pojištění lze uzavřít v kteroukoli denní či noční hodinu a to 7 dní v týdnu. Pojištění mohou zákazníci uzavírat nejen ze svého domova, ale odkudkoli, kde se budou zrovna nacházet. K takovému uzavření pojistné smlouvy stačí pouze počítač s přístupem na internet, v současné době také mobilní telefon s internetem nebo podporující připojení pomocí Wi-Fi.

Uzavírat pojištění prostřednictvím internetu je velmi snadný a příjemný způsob, který se rozšiřuje a využívá ho stále více zákazníků. A také pojišťovny a pojišťovací portály každým rokem rozšiřují svoji nabídku služeb. Pojištění on-line se sjednává přímo na webových stránkách pojišťoven či pojišťovacích portálů.

¹ Podle zákona č. 38/2004 Sb., § 4 zprostředkovatelskou činnost může vykonávat FO nebo PO jako

V případě pojišťovacích zprostředkovatelů, které nabízejí zprostředkování pojištění od různých pojišťoven, spočívá velká výhoda u pojištění přes internet v tom, že zákazník si vybere druh pojištění, vyplní údaje, které se vztahují k pojištění a následně se mu zobrazí nabídka od jednotlivých pojišťoven, se kterými portál spolupracuje. Nabídka je seřazená podle výše pojistného, které má zákazník zaplatit a v tomto výčtu např. u cestovního pojištění jsou uvedeny limity plnění.

Záleží už pouze na samotném zákazníkovi, jaké nabídce dá přednost. V dalších krocích je zákazník vyzván k uvedení podrobnějších informací, které se týkají toho, co v danou chvíli pojišťuje a uvedení klientských informací, tedy informací o sobě, pak už dojde k rekapitulaci všech skutečností, které uvedl. Zákazník by měl vždy vše pečlivě zkontrolovat, případně opravit nejasnosti. Ve většině případů musí klient před uzavřením pojištění souhlasit s všeobecnými podmínkami, proto je vhodné si je nejprve přečíst. Avšak někdy může nastat situace, že pojistné podmínky jsou doručeny až po uzavření pojištění právě s pojistnou smlouvou, a to buď prostřednictvím e-mailu, nebo pošty. Posledním krokem, který u sjednání pojištění on-line následuje, je dokončení pojištění.

Na e-mail, který jsme při uzavírání pojištění uvedli, nám přijde pojistná smlouva, kde je uvedena částka, kterou máme zaplatit. Jedná se buď o jednorázové, nebo běžné pojistné, jež budeme platit v určitých intervalech, které jsme si mohli v jednom z kroků určit a číslo účtu, na jaký budeme peníze vkládat. Platbu můžeme provádět převodem z účtu na účet, složenkou, v hotovostní formě na přepážce pojišťovny, prostřednictvím SIPO, či využít moderní formy elektronických plateb přes internet. Originál vyhotovení pojistné smlouvy bude klientovi doručen poštou na adresu, kterou uvedl při sjednávání pojištění. Pojistná smlouva nabývá platnosti po uhrazení pojistného. V příloze č. 2 jsou uvedeny nejznámější pojišťovací portály a druhy pojištění, které mají k dispozici.

Stejný způsob uzavírání pojistné smlouvy platí také na webových stránkách jednotlivých pojišťoven, které nabízejí některé druhy pojištění on-line. Klient zde nemá možnost srovnávání a musí si ručně vyhledat, která pojišťovna nabízí výhodnější pojištění. Naprostá většina pojišťoven nenabízí všechny druhy pojištění, které mají v nabídce, pro sjednání on-line. Další postup je pro zákazníka naprosto shodný, jako při uzavírání pojištění prostřednictvím pojišťovacích portálů. V příloze č. 1 je uveden přehledný seznam

pojišťoven na českém pojistném trhu, které nabízejí pojištění on-line a druhy pojištění, jež poskytují.

2.2.3 Sjednání pojištění pomocí telefonu

Dalším způsobem jak uzavřít pojištění, je prostřednictvím dalších komunikačních technologií. Pomocí pevné linky nebo mobilního telefonu. Jedná se buď o zavolání na speciální telefonní číslo, kde hovoříme přímo s pracovníkem dané pojišťovny, který nám představí spektrum služeb, nebo jde o uzavření smlouvy pomocí SMS zprávy. Oba způsoby sjednání pojištění jsou velmi jednoduché a nenáročné na čas, k uzavření pojistné smlouvy tedy dojde během několika minut.

Pojištění pomocí telefonického hovoru

Způsob pojištění pomocí telefonického rozhovoru umožňují především pojišťovny. U zprostředkovatelských společností by tato služba byla velmi náročná na znalost produktů jednotlivých pojišťoven, včetně sazeb produktů.

Klienti, kteří chtějí pojištění uzavřít pomocí telefonického hovoru, volají na bezplatné telefonní linky, které jsou zřízeny právě k takovýmto účelům. Sjednání pojištění je velmi podobné pojištění prostřednictvím internetu, jediným rozdílem zde je kontakt s operátorem.

Pracovník pojišťovny, který jedná se zákazníkem, si nechá sdělit základní informace, o jaké pojištění má klient zájem a osobní údaje. Na základě těchto údajů operátor sdělí zákazníkovi nabídku, včetně celkového pojistného. V případě dohody zašle telefonní operátor klientovi k podpisu pojistnou smlouvu. Jakmile se podepsaná pojistná smlouva vrátí zpět pojišťovně a dojde k zaplacení pojistného, nabývá platnosti. [10]

Pojištění pomocí SMS zprávy

V současné době na českém pojistném trhu existují tři pojišťovny, které umožňují klientům sjednání pojištění prostřednictvím SMS zpráv. Jedná se o Českou podnikatelskou pojišťovnu, a.s., Generali pojišťovnu, a.s. a Uniqa pojišťovnu, a.s. Tyto pojišťovny nabízejí ke sjednání pomocí SMS jeden druh pojištění a to pojištění cestovní. Způsob sjednávání pojištění SMS zprávou má ale několik úskalí, a proto se již od roku 2009 nijak nerozšířil.

Pojištění přes SMS zprávu funguje naprosto jednoduše. Stačí odeslat zprávu z mobilního telefonu jakéhokoliv operátora, podmínkou však je, že tato zpráva musí být odeslána z území České republiky. Zájemce o pojištění odešle SMS zprávu na speciální číslo pojišťovny, které obsahuje informace o počtu dnů, začátku a konce pojištění. Zpráva musí obsahovat také rodné číslo klienta, jméno a adresu. Obratem mu je zaslána potvrzující zpráva se všemi podstatnými údaji.

Pojištění nabývá platnosti až po zaplacení pojistného. Pouze u České podnikatelské pojišťovny, a.s. a Uniqa pojišťovny, a.s. dojde k zaplacení pojistného prostřednictvím mobilního operátora. Ten částku zaplatí a zákazník zaplatí v rámci měsíčního vyúčtování, případně je mu suma stržena z dobitého kreditu. U pojišťovny Generali, a.s. je zaplacení složitější. SMS zpráva obsahuje číslo pojistné smlouvy, bankovní spojení a částku, kterou je nutno uhradit. Pojištění musí být uhrazeno převodem peněz na účet nebo zaplacením složenky. Dokud nebude částka uhrazena, klient nebude pojištěný. Zásadní pro zákazníky je skutečnost, že rozhoduje okamžik odeslání platby. [20]

Vzory SMS zpráv jsou uvedeny v příloze č. 3.

2.3 Pojistná smlouva

Pojistná smlouva je upravena v zákonu č. 37/2004 Sb., ze 17. prosince 2003, o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě), ve znění zákona č. 377/2005 Sb. a zákona č. 57/2006 Sb. (dále jen „Zákon o pojistné smlouvě“).

Pojistná smlouva je smlouva o finančních službách, kde se pojistitel zavazuje, že v případě vzniku nahodilé události poskytne ve sjednaném rozsahu plnění, na druhé straně se pojistník zavazuje platit pojistné pojistiteli.

Pojistná smlouva vymezuje základní závazky pojistitele a pojistníka jako vzájemně závazných subjektů a určitou vzájemnou podmíněnost jejich plnění. V případě uzavření pojistné smlouvy vzniká mezi účastníky závazkový právní vztah, ale automaticky to neznamená, že by povinnost účastníků poskytnout si navzájem plnění byla podmíněna tím, že vznik závazku pojistitele vyplatit pojistné plnění je vázán na splnění povinnosti

pojistníka zaplatit pojistné a naopak. Účastníkem pojištění je pojistitel² a pojistník³ jako smluvní strany závazku, dále pak pojištěný⁴ a každá další osoba⁵, které ze soukromého pojištění vznikne právo nebo povinnost. [1]

2.3.1 Náležitosti pojistné smlouvy

Zákon o pojistné smlouvě vymezuje základní obsah pojistné smlouvy, který musí být vždy splněn. Pojistná smlouva obsahuje vždy:

- a) určení pojistníka a pojistitele,
- b) určení oprávněné osoby,
- c) určení, zda se jedná o pojištění škodové nebo obnosové,
- d) vymezení pojistného nebezpečí a pojistné události,
- e) výši pojistného, jeho splatnost a údaj o tom, zda se jedná o pojistné běžné nebo jednorázové
- f) vymezení pojistné doby a doby, na kterou byla pojistná smlouva uzavřena,
- g) v případě pojištění osob, bylo-li dohodnuto, že se oprávněná osoba bude podílet na výnosech pojistitele, způsob, jakým se oprávněná osoba na těchto výnosech bude podílet.

Určení, zda se jedná o pojištění škodové nebo obnosové

Škodové pojištění je soukromé pojištění, jehož účelem je náhrada škody vzniklé v důsledku pojistné události. Zásadou je, že nesmí vést k obohacení a je tedy ohraničeno jak spodní, tak horní hranicí. Výlučně mezi škodové pojištění řadíme soukromé pojištění věci nebo souboru věci, pojištění právní ochrany, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění úvěru nebo záruky, pojištění finančních ztrát. V současné době všechny druhy pojištění, které lze uzavřít prostřednictvím internetu, se sjednává jako pojištění škodové.

² Pojistitel – PO, která má oprávnění k provozování pojišťovací činnosti podle zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovníctví

³ Pojistník – osoba, která s pojistitelem uzavírá pojistnou smlouvu

⁴ Pojištěný – osoba, na jejíž život, majetek, odpovědnost za škodu nebo jiný pojistný zájem se soukromé pojištění vztahuje

⁵ Oprávněná osoba – osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění
Obmyšlený – osoba určená pojistníkem v pojistné smlouvě, které vznikne právo na pojistné plnění v případě smrti pojištěného

Patří sem cestovní pojištění, pojištění vozidel, pojištění majetku a pojištění odpovědnosti a úrazové pojištění.

Obnosové pojištění je soukromé pojištění, cílem je získání dohodnuté finanční částky v důsledku pojistné události ve výši, která je nezávislá na vzniku a rozsahu škody. Výlučně mezi obnosové pojištění patří životní pojištění. Obnosové pojištění tedy u on-line pojištění nesjednáváme a to z důvodu, že životní pojištění není možné v současné době sjednat prostřednictvím internetu.

Pojištění lze sjednat také jako škodové nebo obnosové: pojištění jiného majetku než věci nebo souboru věci, úrazové pojištění, pojištění pro případ nemoci.

Vymezení pojistného nebezpečí a pojistné události

Pojistné nebezpečí je vymezeno v obecné rovině v pojistných podmínkách. Jedná se o jakýkoliv nebo přesně specifikovaný příčinný děj.

Pojistná událost by měla být vymezena jako jev, který je složený z příčiny a následku a nenastal za výlukových okolností. Pojistná smlouva může také vymezovat další, zvláštní podmínky, které musí být splněny, aby se jednalo o pojistnou událost. Mezi tyto podmínky spadá například, že v době vzniku jevu již bylo zapláceno pojistné nebo že jev byl pojistiteli oznámen v určité lhůtě.

O pojistnou událost se nebude jednat, pokud jev nastane za výlukových okolností, nebo pokud nebyly splněny další podmínky.

Výše pojistného, jeho splatnost a údaj o tom, zda se jedná o pojistné běžné nebo jednorázové

Všechny tyto údaje patří mezi podstatné náležitosti pojistné smlouvy. Tyto náležitosti je třeba splnit také u pojistné smlouvy uzavřené on-line. Vymezuje se základní závazek pojistníka zaplatit pojistné a parametry druhu, velikosti, doby plnění a místa plnění. Přímo o místě, kam má být pojistné uhrazeno, se však v zákoně výslovně nehovoří.

Při uzavírání některých druhů pojištění na webových stránkách pojišťoven si můžeme určit, zda se bude jednat o pojištění na dobu určitou či neurčitou. Pojištění

sjednáno na dobu určitou, končí dnem, který vepíšeme do připraveného formuláře. Pojištění na dobu neurčitou zaniká různými způsoby, které budou rozebrány později.

Pojistné

Klient, který sjednává pojištění přes internet, se vždy dozví již při sjednávání pojistné smlouvy, zda pojistné bude platit jednorázově nebo běžně. V pojistné smlouvě je tento údaj samozřejmě také uveden.

Běžné pojistné je vymezené za časové období, které je dohodnuté v pojistné smlouvě, tedy platí se v určitých intervalech (např. měsíc, čtvrtletí, půlrok, rok). Každá z pojišťoven má intervaly pro placení pojistného určené jinak. Jak již bylo řečeno, prostřednictvím internetu lze uzavřít pojištění vozidel, majetku, pojištění odpovědnosti, úrazové pojištění a pojištění cestovní. Kromě cestovního pojištění řadíme všechny druhy pojištění mezi běžné pojistné, které je placeno v intervalech, jež si naformuluje sám klient při uzavírání pojistné smlouvy.

Jednorázové pojistné je stanovené za celou dobu, na kterou je pojištění uzavřeno. Jednorázové pojistné se týká cestovního pojištění, které zákazník sjednává na dobu určitou. V pojistné smlouvě je stanovena doba splatnosti pojistného.

Poslední formou hrazení pojistného je jednorázové pojistné rozdělené na splátky, kdy dochází k plnění dluhu ve splátkách. Stanovena je dvojí doba splatnosti, jedná se o jednotlivé splátky, které musí být splaceny čtvrtletně, pololetně, či stanovení konkrétních dnů a zároveň musí být stanovena doba splatnosti celého jednorázového pojistného, které nastane splatností poslední splátky.

Během doby pojištění může dojít z mnoha důvodů ke změně výše placeného pojistného. Pojistitel je povinen tuto informaci pojistníkovi sdělit nejpozději 2 měsíce přede dnem splatnosti pojistného. Pokud pojistník se změnou nesouhlasí, musí pojistiteli sdělit nejpozději do 1 měsíce od obdržení sdělení pojistitele o změně pojistného. V případě nesouhlasu dochází k zániku pojištění.

Pojistné je možné uhradit různými formami jako je například platba v hotovosti (na přepážce, pomocí poštovní poukázky), platba bezhotovostní (převod z účtu na účet) nebo platba šekem.

Za okamžik zaplacení se považuje převzetí peněžní hotovosti, okamžik odepsání platby z účtu pojistníka v případě, že byla připsána na účet pojistitele. V pojistné smlouvě může být také přesně sjednáno, co se rozumí zaplacením pojistného.

Pojistné podmínky

Pojistné podmínky musí být součástí pojistné smlouvy, které vydává pojistitel. Mohou být uvedeny přímo v pojistné smlouvě, nebo jsou součástí pojistné smlouvy a pojistník s nimi musí být prokazatelně seznámen. Pojistné podmínky obsahují zejména vymezení podmínek vzniku, trvání a zániku pojištění, vymezení pojistné události, stanovení podmínek, za kterých nevzniká pojistiteli povinnost poskytnout pojistné plnění, způsob určení rozsahu pojistného plnění a jeho splatnost.

Pojistník ani pojistitel nesmějí pojistné podmínky jednostranně měnit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě, že by došlo ke změně těchto pojistných podmínek, musí se na tom smluvní strany dohodnout.

Jestliže se jedná o smlouvu uzavíranou formou obchodu na dálku s použitím alespoň jednoho prostředku komunikace na dálku, nemusí být pojistné podmínky pojistníkovi sděleny již před uzavřením pojistné smlouvy, ale až na jeho žádost po uzavření pojistné smlouvy. [1]

2.3.2 Forma právních úkonů při uzavírání pojistné smlouvy

Pojistná smlouva u soukromého pojištění musí mít ze zákona písemnou formu. Také ostatní právní úkony, které se týkají pojištění, musejí mít psanou formu (doložení skutečného stavu, dání souhlasu apod.). Zákon o pojistné smlouvě ale stanoví, že písemná forma musí být dodržena, pokud v pojistné smlouvě není dohodnuto jinak. Tato možnost je zejména pro urychlení některých úkonů, které jsou podstatné pro uzavření pojistné smlouvy.

Písemná forma se nevyžaduje v situaci, kdy je pojistná doba kratší než 1 rok, tedy pokud se jedná o pojištění krátkodobé. Mezi pojištění krátkodobé patří například pojištění cestovních výloh, kdy je nutné uzavřít pojistnou smlouvu během krátkého časového okamžiku a kdy pojistná smlouva může být uzavřena kupříkladu telefonicky. Pokud dojde k takovému uzavření pojistné smlouvy, musí pojistitel pojistníkovi vydat doklad o uzavření pojistné smlouvy.

Jestliže je pojistná smlouva uzavřena písemně, musí každá strana obdržet alespoň jedno vyhotovení pojistné smlouvy. Je třeba dodržet stejné podmínky i u změny pojistné smlouvy, pro kterou je stanovena taktéž písemná forma. [1]

2.3.3 Smlouva uzavřená formou obchodu na dálku neboli distanční smlouva

Smlouvou uzavřenou na dálku se v pojišťovnictví rozumí pojistná smlouva, kdy nedochází k fyzickému kontaktu mezi osobami a využívá se prostředků dálkové komunikace.

Prostředkem komunikace na dálku je libovolný prostředek, který umožňuje spojení mezi pojistitelem a zájemcem o pojištění bez fyzického setkání. Podle Zákona o pojistné smlouvě § 53 odst. 1 je důležitým aspektem skutečné uzavření smlouvy na dálku, nikoli jenom použití některého z prostředků komunikace na dálku. Znamená to tedy, že pokud pojistitel nebo zájemce o uzavření smlouvy využije některý prostředek pro dorozumívání se na dálku, ale smlouva je uzavřena až při osobním jednání, nejedná se tedy o smlouvu uzavřenou na dálku neboli o distanční smlouvu. Zákon o pojistné smlouvě vyžaduje pouze použití prostředků pro komunikaci na dálku a to až do chvíle uzavření smlouvy, včetně jejího uzavření.

Pojistná smlouva se uzavírá přijetím návrhu na její uzavření, který může předložit pojistitel, pojistník nebo osoba, která je zplnomocněná jedním z navrhovatelů. Obvyklá doba pro přijetí návrhu je 1 měsíc, pokud není stanoveno jinak.

Návrh je přijat, když navrhovatel získá rozhodnutí druhé strany o přijetí svého návrhu. Dalším způsobem přijetí může být zaplacení stanoveného pojistného, což je podle zákona převedení nebo poukázání pojistného na účet pojistitele pojistníkem.

Může se také stát, že druhá strana by návrh přijala, ale má určité výhrady nebo dokonce požaduje nějaké změny v původním návrhu. Pokud k této situaci dospějeme, jedná se o nový návrh. Opětovně je stanovena lhůta jednoho měsíce pro druhou stranu, aby se k návrhu vyjádřila. V situaci, že se druhá strana do vymezené lhůty neozve je návrh považován za odmítnutý.

Totožným způsobem, který se používá pro návrh na uzavření pojistné smlouvy, se postupuje u prodloužení nebo při změnách pojistné smlouvy. [1]

„Pojistná smlouva je uzavřena okamžikem, kdy přijetí návrhu na uzavření smlouvy nabývá účinnosti (navrhovateli dojde sdělení druhé strany o přijetí návrhu, buď u osobního styku, listinné korespondence, email, e-podpis atd.) nebo bylo zaplacen pojištění (poukázáno nebo připsáno na účet).“ [1, str. 52]

Strany, které jednájí o uzavření pojistné smlouvy, jsou pojistitel a osoba zájemce, tedy osoba, jež má zájem o uzavření pojistné smlouvy.

Proces uzavírání pojistné smlouvy má čtyři fáze. Nejprve dojde k vytvoření návrhu na uzavření pojistné smlouvy navrhovatelem (návrh může vytvářet podepsat jak pojistitel, tak i potencionální pojistník). Většinou se vyplňuje pouze typový formulář, neboť se jedná o tzv. adhézní spotřebitelskou smlouvu⁶. Dalším krokem je doporučení návrhu na uzavření pojistné smlouvy protistraně (navrhovatelem může být jak pojistitel, tak potencionální pojistník – klient). Ve třetí fázi protistrana přijme návrh pojistné smlouvy a nakonec je návrh na uzavření pojistné smlouvy doručen navrhovateli. [1]

Pojistnou smlouvu lze také uzavřít zaplacením pojistného. Podle Zákona o pojistné smlouvě se jedná o dvojí výjimku z obecné úpravy sjednání pojištění. *„Jednak se jedná o výjimku z obligatorní písemné formy předepsané § 7 odst. 1, podle něhož pojistná smlouva nemusí mít písemnou formu, pouze pokud zakládá pojištění s pojistnou dobou kratší než 1 rok, a také je výjimka ze způsobu přijetí návrhu na uzavření pojistné smlouvy. K uzavření smlouvy dojde v závislosti na režimu akceptace připsáním platby pojistného na účet pojistitele, tedy konkludentně.“ [1, str. 53]*

Pokud je pojistná smlouva uzavřena zaplacením pojistného, neznamena to, že se jedná vždy o distanční smlouvu. Smlouvu uzavřenou na dálku poznáme pomocí použití prostředků komunikace na dálku, což je takový způsob komunikace mezi dvěma stranami, za něhož spotřebitel není schopen zjistit, jaká je povaha nabízené služby.

Zákon o pojistné smlouvě ukládá povinnosti pojistiteli, protože je silnější smluvní stranou. Důvod je, že spotřebitel při uzavírání pojistné smlouvy nemusí být vždy dostatečně profesně a také odborně vybaven.

⁶ Adhézní smlouva je smlouva, jejíž obsah není výsledkem jednání, ale je určen jednou ze smluvních stran a druhá strana má pouze možnost smlouvu zcela přijmout nebo nepřijmout.

Prostředky komunikace na dálku, mezi ně patří například telefon s lidskou obsluhou, zasílání nabídek na osobní elektronickou adresu apod., se mohou využívat pouze tehdy, pokud spotřebitel neprojeví nesouhlas.

V případě, že jsou splněny podmínky, které ukládá Zákon o pojistné smlouvě, mohou být tedy využity prostředky komunikace na dálku. Příkladem těchto smluv mohou být smlouvy uzavřené na základě návrhu, který je zaslán elektronickou poštou na emailovou adresu, faxem, formou letáku či inzerátu, prostřednictvím internetu nebo také telefonicky. [1]

Velmi důležitým předpokladem pro řádné sjednávání pojištění elektronickou formou je zajištění, aby komunikace mezi smluvními stranami a případně dalšími účastníky, splňovala požadavky na bezpečnou komunikaci. Uzavřená smlouva mezi stranami musí mít písemnou formu. „Podle § 40 OZ⁷ je písemný právní úkon platný, je-li učiněn elektronickými prostředky; může být podepsán elektronicky podle zvláštních předpisů. Písemná forma je zachována, je-li právní úkon učiněn elektronickými prostředky, jež umožňují zachycení obsahu právního úkonu a určení osoby, která právní úkon učinila.“

Trvalý nosič dat

Obchodní zákoník [§ 54a ods. 4 písm. b)] upravuje trvalý nosič dat jako jakýkoliv předmět, který umožňuje spotřebiteli uchovávat informace tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci informací v nikterak nezměněné podobě.

Zákon o pojistné smlouvě [§ 3 písm. cc)] říká, že trvalým nosičem dat je nástroj, který umožňuje uchovat informace tak, aby mohly být k dispozici během doby přiměřené účelu informace a reprodukce těchto informací taktéž v nezměněné podobě. Zákon o pojistné smlouvě tedy trvalý nosič dat vymezuje širěji a obecněji. Důležité je, aby informace, které se týkají pojištění, byly zaznamenávány, a aby byl záznam v nezměněné podobě k dispozici. [1]

⁷ Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Pojistná doba

Zákonem o pojistné smlouvě je upraven také vznik neboli počátek pojištění. Pojištění vždy může začít až okamžikem uzavření pojistné smlouvy. Zákon však ponechává počátek pojištění na dohodě mezi dvěma stranami, pokud tedy bude v určeném rámci.

Stejný zákon upravuje též dobu před uzavřením pojistné smlouvy, na kterou se může pojištění také vztahovat. Jedná se o tzv. retroaktivitu smlouvy a o smluvní svobodu spočívající v právní možnosti dohody smluvních stran ohledně jevů a událostí nastalých v minulosti.

Ustanovení, které se nachází v § 795 odst. 1 Občanského zákoníku (dále jen OZ), účinné do 31.12.2004 mělo bránit spekulativnímu sjednávání pojištění, za něž byla považována dohoda, že se pojištění vztahuje i na dobu před uzavřením pojistné smlouvy.

Zákon o pojistné smlouvě ponechává počátek a konec časového intervalu pojistitelova ručení na svobodné vůli. Znamená to, že obě strany se mohou dohodnout, zda se pojištění vztahuje i na dobu před uzavřením pojistné smlouvy. Samozřejmostí u takového závazku je dobrá víra obou smluvních stran, tzn. že pojistník v době uzavření pojistné smlouvy nevěděl, že daná skutečnost, která vyvolá pojistné plnění, již nastala a pojistitel nemohl vědět, že nastat mohou.

Pojistná smlouva, která zahrnuje také ustanovení o pojištění, které se vztahuje na dobu před uzavřením smlouvy, může být uzavřena i pomocí prostředků komunikace na dálku, což je definováno v § 53 odst. 1 OZ. [1]

Elektronický obchod

S pojistnou smlouvou, která je uzavřena písemně, je spjata otázka podpisu a právní relevance elektronické formy právních úkonů. „Z platné právní úpravy (§ 40 OZ, ve znění zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu) vyplývá, že písemná forma je zachována, je-li právní úkon učiněn mimo jiné elektronickými prostředky umožňujícími zachycení obsahu právního úkonu a určení osoby, která právní úkon učinila, tedy autentičnost obsahu úkonu a identifikaci toho, kdo jej činí, jinými slovy, je-li „trvale“ zřejmé, kdo úkon učinil a čeho se domáhal. § 40 pak v odst. 3 stanoví, že písemný právní úkon je platný, je-li podepsán jednající osobou; je-li právní úkon učiněn elektronickými prostředky, může být

podepsán elektronicky podle zvláštních předpisů, tj. podle zákona o elektronickém podpisu.“ [1, str. 62]

Na webových stránkách pojistitele jsou nabízeny různé pojistné produkty. Samotné prohlížení webových stránek pojistníka ničím nezavazuje. Až elektronická zpráva s připojeným návrhem pojistné smlouvy je zavazující. V případě, že potenciální pojistník chce uzavřít pojistnou smlouvu s použitím elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu a vytvořeného pomocí prostředků pro bezpečné vytváření podpisu, umožňuje tak ověřit, že pojistnou smlouvu opravdu podepsala příslušná osoba, která je uvedena v kvalifikovaném certifikátu. Použití zaručeného elektronického podpisu garantuje identifikaci jednajícího subjektu (subjekt jedná buď sám za sebe, tedy vlastním jménem, nebo v zastoupení FO či PO), pravost datové zprávy (shoda doručeného návrhu smlouvy s originálem) tím, že porušení obsahu je možné zjistit a také utajení obsahu před neoprávněnými osobami.

Pojistitelé v mnohých případech nabízejí sjednání pojištění přímo na svých internetových stránkách, tedy on-line. Zájemci o pojištění jsou pojistiteli vyzýváni k poskytnutí informací prostřednictvím webového kanálu. Údaje, které potenciální klient uvede, slouží k předložení závazné pojistné smlouvy, a to pomocí prostředků komunikace na dálku. Zájemce v běžné praxi na tuto nabídku reaguje zaplacením pojistného a jedná se tedy o uzavření pojistné smlouvy formou obchodu na dálku. Pojistná smlouva je uzavřena zaplacením pojistného. [1]

2.3.4 Práva a povinnosti účastníků soukromého pojištění

Zákon o pojistné smlouvě stanoví základní práva a povinnosti pojistníka a pojištěného.

Mezi základní povinnosti účastníků pojištění patří **pravdivě a úplně odpovědět na písemné dotazy pojistitele**, které vznesl v souvislosti s uzavřením pojistné smlouvy, případně při šetření pojistné události. Podmínkou pro poskytnutí požadovaných informací je skutečnost, že dotazy pojistitele mají písemnou formu a vztahují se ke konkrétnímu pojištění. [1]

U sjednávání pojištění přes internet na webových stránkách pojistitele musí zákazník vyplnit pole s dotazy, která se týkají konkrétního druhu pojištění. Na tyto otázky

musí odpovědět pravdivě a úplně. Většina z těchto dotazů je označena hvězdičkou, což značí povinné pole, které každý klient musí vyplnit, pokud se tak nestane, nebude mu umožněno pokračovat dále. Každé pojištění, které je možné sjednávat přes internet, má společné otázky, které se týkají pojistníka pojištěného. Další otázky se už týkají konkrétního druhu pojištění. U cestovního pojištění se jedná o cíl cesty, pojištění léčebných výloh a také počátek a konec pojištění. U povinného ručení jsou důležité otázky, které se ptají na druh vozidla, objem válců, výkon motoru či rok výroby. Každé pojištění má tedy svoje speciální otázky, na které musí potenciální klient odpovědět a na základě těchto informací je mu nabídnuto pojištění, jež si může u vybrané pojišťovny uzavřít.

Jak již bylo řečeno, pokud pojistník zodpoví nepravdivě či neúplně některou z otázek, je to důvod k odstoupení pojistitele od pojistné smlouvy, případně odmítnutí poskytnout pojistné plnění ze smlouvy. Tato skutečnost platí i pro druhou stranu, tedy pojistitel musí zodpovědět úplně a pravdivě na všechny písemné dotazy pojistníka, důvodem je reciprocita účastníků smlouvy. Od smlouvy lze odstoupit v případě, že by poškozená strana smlouvu neuzavřela, pokud by zodpovězené otázky byly pravdivé a možnost odstoupit je do dvou měsíců od uzavření smlouvy. [1]

Pokud nastane událost, která by mohla být událostí pojistnou, je povinen pojistník, pokud je zároveň pojištěným, **bez zbytečného odkladu ohlásit pojistnou událost a podat pravdivě výpověď o vzniku a rozsahu následků této události, dodat potřebné dokumenty a postupovat způsobem**, který je dohodnutý v pojistné smlouvě. Může se stát, že pojištěný není oprávněnou osobou a tudíž nemá motivaci oznámit pojistnou událost. Pokud však poruší danou povinnost, může ho teoreticky postihnout sankce. V situaci, že by pojistník nebo pojištěný poskytl nepravdivé nebo zkreslené informace o průběhu pojistné události, vystavil by se riziku trestního stíhání pro pojistný podvod podle § 250a trestního zákona. [1]

Ohlásit pojistnou událost mohou klienti pojišťoven více způsoby, než jen v kamenné pobočce pojišťovny. Možnosti se liší od pojišťovny k pojišťovně, ale nahlásit pojistnou událost u neživotního pojištění, se dá většinou třemi dalšími způsoby. První způsob je telefonicky na bezplatnou telefonní linku příslušné pojišťovny. Druhá možnost je písemně prostřednictvím přiložených formulářů na webových stránkách pojišťovny. Poslední metoda je on-line prostřednictvím webové aplikace. Každý klient si může vybrat

z těchto způsobů ohlášení pojistné události pro něj ten nejvhodnější a nerozlišuje se, jakým způsobem pojistnou smlouvu uzavřel.

V případě, že chce klient nahlásit škodu on-line, postupuje podle pokynů, které má každá pojišťovna uvedené na svých internetových stránkách. Následně přiloží dokumenty k nahlášené pojistné události.

Povinností pojistitele je také podmínka, že **pojistné plnění nesmí poskytnout** v případě, že oprávněná nebo jiná osoba **způsobila pojistnou událost úmyslně**, a to na podnět oprávněné osoby. Oprávněnou osobou je vymezena osoba, které vznikne právo na pojistné plnění.

Mezi další povinnosti, které zákon o pojistné smlouvě ukládá pojistníkovi, je **oznámení změny nebo zániku pojistného rizika**. Změnou rizika se rozumí jak snížení, tak zvýšení a musí být natolik podstatná, aby pojistitel byl povinen buď snížit pojistné, nebo navrhnout změnu pojistné smlouvy. U tohoto případu změny se jedná o návrh konsensuální, což znamená, že pojistník ho musí přijmout výslovně, pokud mlčí či vyjádří nesouhlas, pojistná smlouva zůstává beze změny. [1]

2.4 Přerušení soukromého pojištění

Přerušení pojištění je nový způsob, který upravuje zákon o pojistné smlouvě. Občanský zákoník totiž takovouto úpravu neobsahoval. Smyslem přerušení soukromého pojištění je umožnit oběma smluvním stranám, aby v situaci, kdy nemají zájem na plnění svých závazků, došlo k dočasnému přerušení placení pojistného. Tedy pojistník neplatí pojištění a pojistitel nemusí poskytovat pojistné plnění v případě pojistné události. Pojištění nadále trvá, ale dvě základní práva, která jsou důležitá pro uzavření smluvního vztahu, není možné v takovém případě uplatnit.

Důvodem k přerušení pojištění je nezaplacení pojistného do 2 měsíců ode dne jeho splatnosti. Určení splatnosti pojistného hraje velice důležitou roli již od počátku zákonné lhůty. V případě, že nebylo dohodnuto jinak, je běžné pojistné splatné od prvního dne pojistného období a jednorázové pojistné dnem počátku soukromého pojištění, jak již bylo uvedeno. V pojistné smlouvě může být počátek splatnosti pojistného i podmínky přerušení stanoveny jinak. V zákoně není stanoveno ukončení přerušení pojištění a tato vůle je ponechána zcela na smluvních stranách pojistné smlouvy, záleží tedy na nich, jak tuto

problematiku vyřeší v pojistných podmínkách. Pokud úprava není v pojistných podmínkách, není ze zákona jasné, zda přerušení pojištění potrvá až do konce pojistné doby bez ohledu na to, zda pojistník či jiná osoba uhradili dlužné pojistné. Pojistná doba běží naprosto stejně, jak kdyby pojištění nebylo přerušeno.

Zákon výslovně zakazuje přerušení soukromého pojištění v případě pojištění povinného, pokud existují důvody jeho trvání. Zákon nepřipouští přerušení ani u životního pojištění. [1]

2.5 Zánik soukromého pojištění

Soukromé pojištění, které je uzavřeno přes internet, může zaniknout z různých důvodů, které jsou upraveny v Zákoně o pojistné smlouvě. Pojištění může skončit odstoupením, uplynutím doby, nezaplacením pojistného, dohodou, výpovědí, odmítnutím pojistného plnění a z dalších důvodů, které jsou upraveny zákonem.

Odstoupení [1]

Odstoupením se ruší pojistná smlouva od samého počátku a pohlíží se na ni jako kdyby nikdy nebyla uzavřena. Pojistitel či pojistník může od smlouvy odstoupit jedinečně za předpokladu, že nebyly úplně či pravdivě zodpovězeny všechny otázky a on by po jejich pravdivém zodpovězení smlouvu neuzavřel. Účastníci si vždy musí vrátit, co si plnili.

Pojistitel je povinen vrátit zaplacené pojistné nejpozději ve lhůtě 30 dnů od doručení odstoupení od smlouvy. Od výše pojistného jsou odečteny náklady související se vznikem a správou pojištění. Pojistník, pojištěný musí ve stejné lhůtě 30 dnů od doručení odstoupení od pojistné smlouvy vrátit pojistiteli částku, kterou mu vyplatil na pojistném plnění.

V případě uzavření pojistné smlouvy formou obchodu na dálku mají pojistníci zvláštní ochranu, která spočívá v informační povinnosti a ve velmi široké možnosti odstoupení od smlouvy. Pojistník může od smlouvy odstoupit bez udání důvodů v objektivní prekluzivní lhůtě 14 dnů.

„Vůli směřující k odstoupení musí pojistník projevit a tento projev musí být doručen pojistiteli v objektivní prekluzivní lhůtě 14 dnů ode dne uzavření pojistné smlouvy nebo od sdělení pojistných podmínek. Účinnost odstoupení nastává za těchto podmínek:

dojitím sdělení o odstoupení adresátovi, a to je-li tento úkon učiněn písemně (§ 7). Zrušení pojistné smlouvy nastává doručením odstoupení, a to od samého počátku.“ [1, str. 142]

Následky odstoupení od pojistné smlouvy, která se uzavírá formou obchodu na dálku, se od následků odstoupení od pojistné smlouvy obecně liší pouze v tom, že pojistitel nemá v zákoně právní podklad pro to, aby mohl odečíst od vráceného pojistného náklady související se vznikem a správou pojištění.

Uplynutím doby [1]

Soukromé pojištění zanikající uplynutím doby upravuje § 19 v daném zákoně. Pojištění tedy zaniká uplynutím doby, na kterou bylo sjednáno, jedná se o pojištění na dobu určitou. Již je také výslovně upravena možnost smluvně se dohodnout na způsobu automatického prodloužení pojistné doby. V případě, že se tak pojistník a pojistitel dohodnou v pojistné smlouvě, pojištění uplynutím doby nezaniká. Pojištění by zaniklo jedině tehdy, pokud by jedna ze smluvních stran do 6 týdnů před uplynutím pojistné doby oznámila, že o další trvání nemá zájem. Pojistná doba se automaticky prodlužuje o stejné období, na které už bylo pojištění sjednáno. Možnost automatického obnovení pojistného období se využívá v odvětvích neživotního pojištění, především u pojištění majetku.

Nezaplacení pojistného [1]

K nejdůležitějším povinnostem pojistníka patří řádně a včas platit pojistné. Pokud poruší tuto povinnost, dává zákon pojistiteli oprávnění ukončit pojištění z důvodu nezaplacení pojistného.

Dříve byl zánik pojištění pro nezaplacení pojistného upraven v § 801 OZ, nově je však modifikováno v zákonu o pojistné smlouvě § 20. Pokud ZPS nestanoví jinak, pojištění zanikne následující den po uplynutí lhůty, kterou stanovil pojistitel v upomínce. *„Aby mohlo dojít k zániku pojištění, musí být naplněny následující skutečnosti. Prodlení pojistníka se zaplacením pojistného nebo jeho části, kvalifikované upomenutí o zaplacení pojistného nebo jeho části (musí stanovit lhůtu k zaplacení pojistníkovu dluhu, která nesmí být kratší než 1 měsíc, musí také obsahovat upozornění na zánik soukromého pojištění v případě nezaplacení dlužného pojistného a musí být doručeno pojistníkovi), nezaplacení dlužného pojistného pojistníkem, marné uplynutí stanovené lhůty a nedošlo k dohodě pojistníka a pojistitele o prodloužení lhůty stanovené v upomínce.“ [1, str. 128]*

Dohoda [1]

Dohodou se rozumí obvyklý způsob zániku pojistného vztahu. Může se jednat o dis soluci, což je dohoda mezi pojistníkem a pojistitelem o zrušení závazku bez jeho nahrazení závazkem jiným, nebo se jedná o konverzi, což je náhrada.

Z dohody musí být patrné, kdy dochází k ukončení pojištění a jak se smluvní strany vyrovnaly, případně jakým způsobem k takovému vyrovnání dojde.

Výpověď [1]

Za výpověď se považuje oboustranné právo jak pojistníka, tak i pojistitele. Výpověď se může týkat pouze soukromého pojištění, které bylo sjednáno s placením stanoveného pojistného za určité pojistné období.

Výpovědní lhůta začíná běžet v okamžiku, kdy je doručena druhé straně, tedy adresátovi a končí okamžikem, kdy je konec pojistného období. Výpověď musí být doručena alespoň 6 týdnů před uplynutím pojistného období.

Velmi důležitým smyslem výpovědi je možnost ukončit jednostranně pojistný vztah, a to z jakéhokoli důvodu. Pojistník nebo pojistitel mohou soukromé pojištění vypovědět do 2 měsíců od uzavření pojistné smlouvy. V takovém případě musí být výpověď doručena nejpozději v poslední den dvouměsíční výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta trvá 8 dní a může nastat také po uplynutí dvou měsíců od uzavření pojistné smlouvy.

Mezi další způsob výpovědi patří výpověď do 3 měsíců od doručení oznámení vzniku pojistné události, přičemž je tato lhůta prekluzivní, což znamená, že marným uplynutím právo zaniká. Tato možnost nesmí být využita u životního pojištění, jinak u ostatních způsobů pojištění osob ji použít lze.

Následující typ výpovědi již byl upraven v OZ a souvisí s převodem pojistného kmene. Pokud dojde k převodu pojistného kmene podle zákona o pojišťovnictví se souhlasem České národní banky, pojistník má možnost vypovědět soukromé pojištění do 1 měsíce od doručení sdělení o dané skutečnosti pojišťovnou, která pojistný kmen převzala. Výpovědní lhůta je opět 8 denní a začíná běžet dnem doručení pojistiteli.

Odmítnutí poskytnutí pojistného plnění [1]

Další způsob zániku pojištění je odmítnutí pojistného plnění. Pojistitel může za určitých podmínek jednostranným odmítnutím plnění způsobit zánik pojištění. Odmítnout plnění z pojistné smlouvy může pouze pojistitel, kdežto odstoupit od pojistné smlouvy má právo pojistník i pojistitel. Odmítnout pojistné plnění lze od zahájení do ukončení šetření ohledně rozsahu povinnosti pojistitele plnit. Odmítnutí působí jako sankce v případě protiprávního jednání při sjednávání pojištění nebo při uplatňování práv z pojištění.

Pojištění zaniká dnem, kdy je doručeno oznámení druhé straně o odmítnutí pojistného plnění. Pojistník by však měl být o zániku pojištění předem informován pojistitelem. Odmítnutí pojistného plnění musí být dodáno druhé straně v písemné podobě.

Podmínkou pro odmítnutí plnění z pojistné smlouvy musí být dána příčinná souvislost mezi skutečností, která byla zamlčena či zkreslena a pojistnou událostí. Pojistitel může odmítnout plnění za předpokladů: úmysl nebo nedbalost, kauzalita, závažnost okolností.

3 Nabídka pojištění on-line na českém trhu

S rychlejším tempem našeho života je nutné hledat čím dál efektivnější cesty, jak vyřešit různé starosti, které máme každý den. Mezi tyto starosti spadá také pojištění. Každým rokem se nabídka a kvalita produktů, které poskytují pojišťovny na českém pojistném trhu, zvyšuje a rozšiřuje. [11]

Stále více běžných občanů využívá nejrůznější služby internetu, čehož využili pojišťovny a pojišťovací portály a začaly své služby poskytovat také on-line. Čeští spotřebitelé si mohou vybírat z mnoha pojišťoven, pojišťovacích zprostředkovatelů a už také on-line pojišťoven, které své produkty nabízí pro uzavření přímo přes internet.

Veřejnost si postupně zvyká na takové možnosti uzavření pojištění a každý rok podle průzkumů, které jsou prováděny, se počet pojistných smluv uzavřených přes internet zvyšuje. Pro sjednání pojištění či zaplacení povinného ručení již není nutné docházet na pobočku příslušné pojišťovny. On-line služeb se nejčastěji využívá při sjednávání pojištění cestovního a u pojištění motorových vozidel. Klient vyplní u příslušné pojišťovny či u pojišťovacího zprostředkovatele elektronický formulář, vytiskne si pojistnou smlouvu a pojistné podmínky. Platbu může provést několika způsoby, ale nejjednodušší způsob je elektronická platba, tudíž nemusí na pobočku pojišťovny vůbec zavítat. [12]

Sjednání pojištění přes internet přináší velkou řadu výhod, které souvisejí především s dynamickým tempem života. On-line proces sjednávání pojištění vyhovuje především jednodušším typům produktů z oblasti neživotního pojištění. Důvodem jsou omezení ze strany zákona a také charakter pojistných produktů.

Uzavření pojištění přes internet má své výhody, stejně tak svá úskalí. Jednou z nevýhod může být skutečnost, že počítače starších ročníků si neporadí s náročnými aplikacemi, které jsou třeba pro sjednávání pojistné smlouvy. Další překážkou v cestě k úspěšnému dokončení pojištění on-line může být absence potřebných informací, bez kterých se klient neobejde při nastavování jednotlivých kritérií, jež vytvoří vhodný pojistný produkt.

Pokud ovšem vymezíme přednosti uzavření smlouvy on-line, je nasnadě, že internet představuje velkou úsporu času, flexibilitu, rychlost a ve většině případů také nižší cenu

pojištění. Finanční úspory a rychlost uzavření pojistné smlouvy představují hlavní důvody, proč u zákazníků rychle mizí obavy ze sjednání pojištění on-line. Také pro samotné pojišťovny je výhodnější motivovat své klienty k použití on-line aplikací, než platit nemalé finanční částky pojišťovacím zprostředkovatelům. [6]

V červenci 2008 společnost KPMG Česká republika provedla průzkum on-line služeb a produktů, které nabízí 10 největších pojišťoven na českém pojistném trhu. Z daného průzkumu vyplývá, že stávající i potencionální klienti pojišťoven mohou při uzavírání pojištění stále více spoléhat na internet.

Prozatím je podíl smluv, které jsou uzavřeny přes internet, stále výrazně nižší než přes klasické distribuční kanály, ale je zřejmé, že on-line produkty a služby se pevně usadily v produktovém portfoliu všech významných pojišťoven působících na českém trhu. Jinak tomu není ani na počátku roku 2011, kdy stále ještě uzavírání pojistných smluv v kamenných pobočkách je populárnější, ale uzavírání pojištění přes internet je více přístupnější, než před třemi roky.

Jak již bylo řečeno prostřednictvím internetu lze uzavírat především produkty neživotního pojištění. Mezi nejčastější druhy neživotního pojištění řadíme pojištění cestovní, povinné ručení a od roku 2007 také pojišťovny nabízejí pojištění havarijní. Na počátku roku 2011 cestovní pojištění nabízí na našem pojistném trhu již 15 pojišťoven, povinné ručení pojišťoven 11, avšak nabídka havarijního pojištění s možností sjednání on-line je přístupná pouze u 5 pojišťoven. V roce 2008 se nabídka u neživotního pojištění rozšířila o další produkty, především o pojištění domácností a budov, souhrnně se těmito druhům pojištění říká pojištění majetku. Pojištění domácnosti je přístupné s možností uzavření on-line u 11 pojišťoven a pojistit nemovitost mohou klienti u 9 pojišťoven. Postupně se také začalo rozšiřovat poskytování úrazového pojištění, které v současné době poskytuje 5 pojišťoven na našem pojistném trhu, došlo tedy od roku 2008, kdy společnost KPMG prováděla průzkum, k výraznému rozšíření, protože úrazové pojištění v té době poskytovala pouze jedna pojišťovna. Avšak životní pojištění k uzavření on-line neposkytuje žádná pojišťovna na českém pojistném trhu. Důvodem je především jeho složitost a nemožnost vytvoření produktu prostřednictvím internetu na míru klientovi. [13]

Průkopníkem v této oblasti je Česká pojišťovna se svým novým programem Garance, který bude na trhu, s možností uzavření přes internet, nabízen od září letošního

roku. Česká pojišťovna nabídne produkt, který v současné době na našem trhu není k dispozici. Pro klienty bude zajímavý poměrně nízký minimální vklad a zkrácená doba trvání pojištění. Zřízení pojištění Garance přinese zákazníkům zhodnocení 4,5 % ročně a doba trvání smlouvy je nastavená na 4 roky.

Životní pojištění Garance bude možné uzavřít pomocí klasické cesty, tou je především osobní návštěva pobočky pojišťovny. Velmi podstatnou a důležitou možností pro sjednání životního pojištění je možnost uzavření z pohodlí svého domova, bez nutnosti osobní návštěvy na pobočce. Ostatní pojišťovací produkty všech pojišťoven můžeme po internetu pouze popsat, samotné uzavření životního pojištění ale již musí být na pobočce pojišťovny nebo s pojišťovacím zprostředkovatelem. [14]

3.1 Český pojistný trh

Na českém pojistném trhu podle České asociace pojišťoven (ČAP)⁸ působí 22 pojišťoven, které umožňují uzavřít soukromé neživotní pojištění. 8 dalších pojišťoven se řadí mezi pojišťovny životní, které v současné době nelze uzavřít přes internet, tudíž tyto pojišťovny z průzkumu vyřazují. Ne u všech však lze sjednat pojištění prostřednictvím internetu. Uzavírat soukromé pojištění on-line mohou klienti u 18 pojišťoven, což v procentuálním vyjádření značí 82 %. Pouze 18 % pojišťoven na českém pojistném trhu prozatím nenabízí uzavření pojištění on-line prostřednictvím internetu. Prozatím je poskytováno 6 základních druhů pojištění, které se dále dělí podle různých nabídek pojišťoven.

Nejčastější druh pojištění, který se na našem trhu objevuje, je pojištění cestovní. Další oblíbené pojištění, které lze sjednat přes internet je povinné ručení, můžeme ho sjednat samostatně nebo spolu s havarijním pojištěním, které již není tak oblíbené a nabízí ho podstatně méně pojišťoven. Pojištění majetku a pojištění odpovědnosti jsou základní názvy pro velký počet různých druhů soukromého pojištění pro občany. On-line je možné ještě uzavřít u některých pojišťoven také úrazové pojištění.

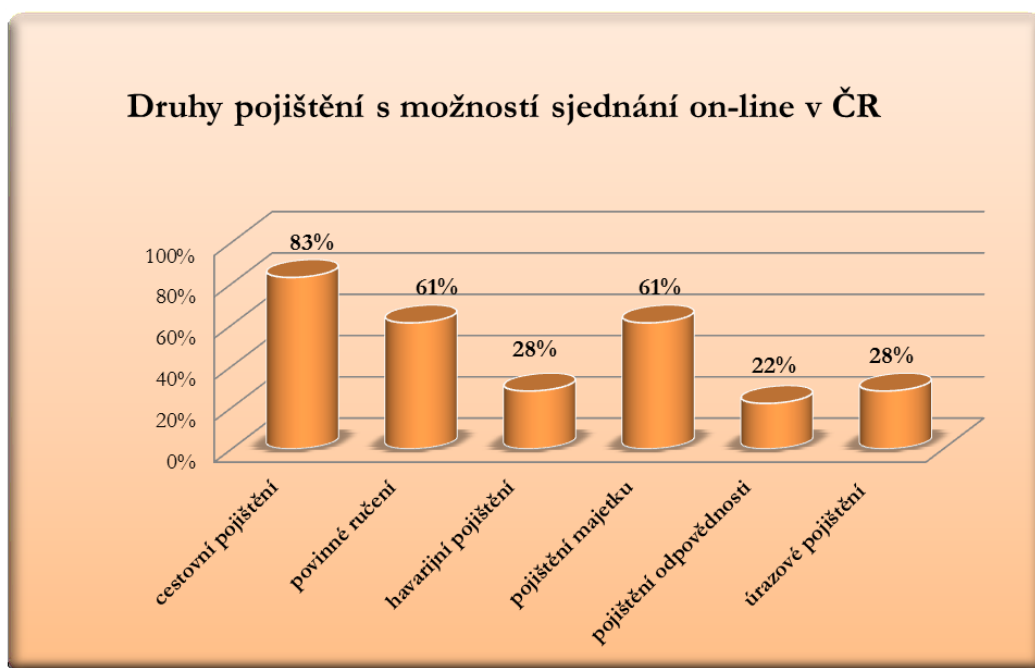
⁸ Česká asociace pojišťoven – www.cap.cz, zájmové sdružení komerčních pojišťoven, jehož posláním je zastupovat, hájit a prosazovat zájmy členských pojišťoven a jejich klientů, a také podporovat zájmy českého pojistného trhu vůči Evropské unii, spolupracovat se zahraničními asociacemi a institucemi.

V příloze č. 1 je uveden seznam pojišťoven na našem pojistném trhu, které umožňují sjednat pojištění prostřednictvím internetu a druhy pojištění, které se nachází v jejich nabídce.

Následující graf č. 3.1 zobrazuje sloupcový graf, ve kterém jsou zobrazeny všechny druhy pojištění, které lze v České republice sjednat on-line na webových stránkách jednotlivých pojišťoven. Z obrázku je patrné, že cestovní pojištění je nejčastější produkt, které pojišťovny pro uzavření on-line nabízí. Ve svém produktovém portfoliu ho má 83 % pojišťoven. Povinné ručení a pojištění majetku má ve své nabídce 61 % pojišťoven, což jasně značí, že i tyto druhy pojištění jsou mezi klienty oblíbené pro sjednání pomocí internetu.

Zbylé 3 druhy pojištění již mnoho pojišťoven nenabízí. Spíše jsou tyto produkty ke sjednání přímo na pobočce pojišťoven. Avšak postupně dochází k rozvoji i těchto druhů pojištění a každým rokem přibývají nové pojišťovny, které si buď úrazové pojištění, havarijní pojištění nebo pojištění odpovědnosti přidají do své nabídky. Havarijní a úrazové pojištění poskytuje ke sjednání přímo na svých internetových stránkách shodně 28 % pojišťoven. Nejméně pojišťoven na našem pojistném trhu, k uzavření on-line, nabízí pojištění odpovědnosti.

Graf 3.1: Druhy on-line pojištění



Pramen: vlastní zpracování

3.2 Jednotlivé druhy on-line pojištění

V následující kapitole se budu zabývat jednotlivými druhy pojištění, které pojišťovny a pojišťovací portály na českém pojistném trhu nabízejí. Jak již bylo několikrát řečeno, zákazníci mají 6 základních druhů pojištění s možností uzavření přes internet na webových stránkách příslušné pojišťovny či pojišťovacího zprostředkovatele.

Ve 4. kapitole budu analyzovat postoje klientů pojišťoven prostřednictvím dotazníkového šetření. Rozhodla jsem se, že vyberu 2 druhy pojištění, které si respondenti nejčastěji uzavírají on-line, a ty rozeberu více. Vytvořím modelové příklady, které aplikuji u každé pojišťovny, jež daný druh nabízí a také upozorním na přednosti či nedostatky jednotlivých webových stránek, které by mohly být pro klienty sjednávající si pojištění velmi podstatné.

3.2.1 Cestovní pojištění

Každý rok do zahraničí vycestuje mnoho českých turistů a je zde i velké riziko, že dojde ke zranění. Velké překvapení nastává ve chvílích, kdy dojde v nemocnici k předložení účtu za ošetření a za další služby spojené s pobytem v nemocnici.

Většina tuzemských turistů spoléhá na skutečnost, že platí povinné zdravotní pojištění v České republice a tudíž bude i zdarma ošetřena v zemích Evropské Unie. Povinné zdravotní pojištění zaručuje pouze základní péči a každá země má jinak definovanou právě tuto základní péči. Nejběžnější je určitá forma spoluúčasti při úhradě za léky či lékařské ošetření. Při vážnějších úrazech mohou čeští turisté zaplatit řádově stovky i tisíce EUR. Vyhnout se takovým částkám lze při uzavření cestovního pojištění.

Cestovní pojištění kryje výdaje za zdravotní péči a také případné majetkové či finanční újmy, které mohou nastat během cestování či pobytu v zahraničí nebo v tuzemsku. Pojišťovny v rámci cestovního pojištění také nabízí různá připojištění pro případ zranění při rizikových sportech (lyžování, potápění), připojištění ztráty zavazadel, připojištění při cestách do rizikových oblastí (války, epidemie), odložení plánovaných odletů apod.

Cestovní pojištění lze uzavřít na pobočkách tuzemských pojišťoven nebo u pojišťovacích zprostředkovatelů, ale v současné době se stále více rozšiřuje sjednávat cestovní pojištění on-line. [15]

Cestovní pojištění k uzavření prostřednictvím internetu v současné době nabízí 14 pojišťoven. Pouze u POJIŠŤOVNY CARDIF PRO VITA, a.s., která taktéž nabízí možnost uzavřít pojištění cestovní, lze však toto pojištění uzavřít pouze na pobočce pojišťovny.

V červnu 2010 byl zveřejněn průzkum České pojišťovny, a.s., který se týkal cestovního pojištění. Klienti uzavírají cestovní pojištění z 91 % na cesty po Evropě, zbylých 9 % se týká cest po zbytku světa. Klienti si uvědomují rizika, jaká mohou nastat a také nákladnost léčby, a proto si 44 % z nich uzavírá pojištění léčebných výloh na 3 miliony korun. Nejčastěji si klienti České pojišťovny k balíčku cestovního pojištění sjednávají pojištění úrazu (45 %), dále pak odpovědnost za škody (28 %) a pojištění zavazadel si sjednává velmi malé procento zákazníků (pouze 14 %). Více než polovina turistů si sjednává pojištění pouze pro sebe, třetina pak také pro partnera a dítě. Pojistné smlouvy, které ochraňují celou rodinu, sjednává pouze 15 % klientů. Česká pojišťovna, a.s. je jedinou pojišťovnou, která podobný průzkum zveřejnila. Podobná data ostatních pojišťoven nejsou nikde přístupná. [16]

Na českém pojistném trhu je pouze jedna pojišťovna, která ochotně poskytla údaje o počtu uzavřených pojistných smluv prostřednictvím svých webových stránek, tou pojišťovnou je UNIQA, a.s. U pojišťovny UNIQA, a.s. tedy uzavírá on-line cestovní pojištění pouze velmi malé množství zákazníků (3 %) z celkového počtu uzavřených pojistných smluv⁹.

Cestovní pojištění, jak již bylo řečeno, lze uzavřít u 14 pojišťoven prostřednictvím internetu. Mezi tyto pojišťovny patří Allianz pojišťovna, a.s., AXA pojišťovna, a.s., Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., ČSOB pojišťovna, a.s., Česká pojišťovna, a.s., Evropská cestovní pojišťovna, a.s., Generali pojišťovna, a.s., Komerční pojišťovna, a.s., Kooperativa pojišťovna, a.s., Slavia pojišťovna, a.s., UNIQA pojišťovna, a.s., Victoria Volksbanken pojišťovna, a.s., Wüstenrot pojišťovna, a.s., Triglav pojišťovna, a.s., Direct pojišťovna, a.s.

Cestovní pojištění lze uzavřít také u pojišťovacích zprostředkovatelů on-line, kteří spolupracují s pojišťovnami a nabízejí jejich cestovní pojištění. Výhodou u těchto pojišťovacích portálů je, že po zadání všech kritérií se objeví tabulka s pojištěním od všech

⁹ Interní materiály společnosti UNIQA pojišťovna, a.s.

pojišťoven, které s portálem spolupracují a můžeme si z této velké nabídky vybrat pro nás nejvýhodnější cestovní pojištění a uzavřít přímo na webových stránkách pojišťovacího portálu pojistnou smlouvu. Cestovní pojištění mohou klienti sjednat například na www.pojisteni.com, www.pojisteni.cz, www.top-pojisteni.cz a další. Webové stránky jsou přehledné a klient si může navolit přesně takové podmínky, které potřebuje a vybere si pro něj to nejvýhodnější pojištění.

3.2.2 Sjednání cestovního pojištění on-line

U všech pojišťoven, které poskytují možnost sjednání pojištění přes internet, jsem zkusila sjednat pojištění. Zvolila jsem následující kritéria: osoba starší 18 let, turistická dovolená na Kubě, 1.3.2011 – 25.3.2011 (25 dní). Přehled v tabulce č. 3.1.

Tabulka 3.1: Modelový příklad sjednání cestovního pojištění on-line

Pojišťovna	Pojištění léčebných výloh	Úrazové pojištění	Pojištění odpovědnosti za škodu	Pojištění zavazadel	Doplňková asistence	Cena
Allianz, a.s.	neomezeno	nesjednává se	10 mil./5 mil. Kč	20 000 Kč	35 000/5 000 Kč	1 842 Kč
AXA, a.s.	pojištění na cesty delší jak 15 dní mimo Evropu na webových stránkách AXA životní pojišťovny nelze sjednat					
Česká pojišťovna, a.s.	3 000 000 Kč	ano	ano	20 000 Kč	ne	1 756 Kč
ČPP, a.s.	3 000 000 Kč	ano	ano	ano	ne	1 260 Kč
ČSOB, a.s.	4 000 000 Kč	ano	2 mil. ¹⁰ /1 mil. Kč ¹¹	30 000 Kč		1 975 Kč
Evropská cestovní pojišťovna, a.s.	3 000 000 Kč	ano	ano	ne	ano	1 840 Kč
Generali, a.s.	1 700 000 Kč	ano	1 mil./1 mil. Kč	30 000 Kč	ne	875 Kč
	3 400 000 Kč	ano	2 mil./1 mil. Kč	50 000 Kč	ano	2 550 Kč
Kooperativa, a.s.	3 000 000 Kč	ano	3,5 mil./1,5 mil. Kč	30 000 Kč	ano	1 755 Kč
Komerční pojišťovna, a. s.	3 500 000 Kč	ano	2 mil./1 mil. Kč	15 000 Kč	ne	2 048 Kč
Slavia, a.s.	-	-	-	-	-	616 Kč
Triglav, a.s. ¹²	3 000 000 Kč	ano	1 250 000 Kč	30 000 Kč	ano	1 595 Kč
UNIQA, a.s.	4 000 000 Kč	ano	5 000 000 Kč	25 000 Kč	ano	1 800 Kč
Victoria Volksbanken, a.s.	ano	ano	ano	ano	ano	1 725 Kč
Direct, a.s.	3 000 000 Kč	ano	2 mil./1 mil. Kč	20 000 Kč	ano	1 084 Kč

Pramen: vlastní zpracování, [21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 38]

¹⁰ Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a životě

¹¹ Pojištění odpovědnosti za škodu na věci

¹² Cestovní pojištění uzavřeno na 30 dní

V tabulce č. 3.1 jsou vidět výsledky všech pojišťoven, u kterých je možné sjednat cestovní pojištění prostřednictvím internetu. Potencionální klient, který cestoval do zahraničí a uzavíral pojištění, se chtěl bezpečně pojistit. Uzavřel proto pojištění léčebných výloh a téměř vždy očekával pojistné plnění 3 000 000 Kč. Pouze pojišťovna Generali, a.s. nabízí pojistné plnění u léčených výloh ve výši 1 700 000 Kč.

Kromě pojišťovny Allianz, a.s. všechny pojišťovny na našem trhu nabízí možnost uzavřít také úrazové pojištění k cestovnímu pojištění. Pojištění odpovědnosti za škodu poskytují všechny pojišťovny, avšak výše pojistného plnění se u každé z pojišťoven liší. Nejčastější částka je však kolem 2 000 000 Kč za pojištění odpovědnosti na životě a zdraví a kolem 1 000 000 Kč za pojištění odpovědnosti na věci. Pojišťovny samozřejmě také nabízí možnost připojištění zavazadel.

Nejnižší cena pojištění je 616 Kč od pojišťovny Slavia, a.s., ale tato pojišťovna neposkytuje žádné bližší informace k jednotlivým možnostem připojištění, vidíme pouze výslednou cenu. Naopak nejvyšší cena, která se na trhu objevuje od pojišťovny Generali, a.s. 2 550 Kč. Ceny ostatních pojišťoven se pohybují v rozmezí 1 200 Kč až 2 000 Kč a záleží na každém klientovi, která nabídka ho více zaujme a co je pro něj nejdůležitější. Nabídka je ovšem velmi rozsáhlá a potencionální klienti si z nabídek pojišťoven, kteří poskytují sjednání cestovního pojištění on-line, mohou vybrat pro ně to neoptimálnější pojištění.

Na webových stránkách pojišťovny AXA, a.s. je pro mě velkým nedostatkem, že na úvodní stránce, není zřetelně jasné, že pojišťovna poskytuje možnost sjednání cestovního pojištění přes internet. Tuto podstatnou skutečnost se zákazník dozví až po té co si klikne na daný produkt a má zde červený odkaz sjednání on-line. Podle mého názoru, pokud zákazník nevidí již na úvodní stránce možnost sjednání některého z pojištění on-line na webových stránkách příslušné pojišťovny, tak bude hledat takovéto způsoby sjednání u konkurence, aniž by se přesvědčil o tom, že i pojišťovna AXA, a.s. tuto možnost nabízí.

Další pro mě podstatná vada je možnost sjednání krátkodobého cestovního pojištění buď na 10 nebo 15 dní. V případě, že klient jede do zahraničí na více jak 15 dní, již musí pojistnou smlouvu uzavřít na 90 dní, jako dlouhodobé pojištění. Dále pojišťovna neumožňuje sjednat celoroční cestovní pojištění, což většina konkurence nabízí ve svém produktovém portfoliu. Pokud už si klient uzavře pojištění u pojišťovny AXA, a.s. on-line,

tak jediným způsobem, který může využít k zaplacení pojistného je prostřednictvím PayPal¹³, PaySec¹⁴ nebo prostřednictvím platební karty VISA či MasterCard.

Komerční pojišťovna, a.s. má přehledně uspořádanou hlavní webovou stránku a klient snadno zjistí možnost uzavření cestovního pojištění on-line. Při sjednávání pojištění u této pojišťovny pro mě bylo velmi podstatnou vadou, že k uzavření pojistné smlouvy je třeba vlastnit prohlížeč Internet Explorer verze 5 a vyšší či Mozilla Firefox verze 1 a vyšší. Tyto dva prohlížeče webových stránek jsou velmi používané, ale na trhu existuje již řada dalších a řekla bych také ve velké míře zákazníky užívaných (především Opera, Google Chrome). Pokud klient nebude moci uzavřít pojištění v prohlížeči, ve kterém právě pracuje, tak ne každý si bude internetové stránky zkoušet otevírat v Internet Exploreru či Mozille Firefox, zda náhodou v tomto není problém. Navíc poznámka, co může stát za tím, že pojištění nejde uzavřít, není vůbec výrazná. Sice je zvýrazněna červeným písmem, ale pouze v textu. Zájemce o pojištění může tedy z webových stránek Komerční pojišťovny odejít, aniž by si této podstatné skutečnosti vůbec všiml.

Slavia pojišťovna, a.s. má podle mého názoru velmi nepřehledné webové stránky. Klient si sice zvolí, jaký druh pojištění chce uzavřít, ale pokud zvolí cestovní pojištění „EUROPOJIŠTĚNÍ“, tak bude sjednávat pojištění na celý rok. Klient si může pouze určit, od kdy pojištění začne běžet. V případě, že zvolí druhou možnost „SVĚT“, tak se dostane k uzavření pojištění na dobu určitou. Pojištění je možno uzavřít pro oblast Evropy, zvláštní oblasti a ostatní oblasti. Klient si sice může přečíst instrukce k těmto dvěma druhům cestovního pojištění, ale o rozdílu ve sjednání se nedozví ani z těchto pokynů.

Také u pojišťovny Victoria Volksbanken, a.s. není nikde na hlavní webové stránce vidět možnost, že lze sjednat cestovní pojištění on-line. Pokud chce zákazník zjistit možnosti sjednání pojistné smlouvy, musí kliknout na záložku Privátní klienti. V případě kliknutí na cestovní pojištění, uvidí možnost uzavření cestovního pojištění také on-line. Opět v tomto uspořádání webových stránek vidím velkou nevýhodu pojišťovny, protože

¹³ PayPal je internetový platební systém umožňující přesuny peněz mezi účty, které jsou identifikovány emailovými adresami.

¹⁴ PaySec je nový platební systém, který zrychluje a zjednodušuje nakupování na internetu.

si pojišťovna sestavením webových stránek ubírá klienty pro sjednání pojištění právě přes internet.

Pojišťovna Triglav, a.s. nabízí možnost sjednání pojištění pouze na určitou dobu, a tou je 7, 12 nebo 30 dní. Popřípadě si klienti mohou uzavřít pojištění roční. Myslím si, že tímto se pojišťovna sama připravuje o zákazníky, protože ve většině případů nikdo nechce zaplatit pojištění na 30 dní a stráví v zahraničí například 15 dní. Samozřejmě tato situace je individuální a u každého ze zákazníků jiná, ale pro pojišťovnu Triglav, a.s. by bylo vhodnější stanovit možnost uzavření pojištění na skutečné dny, které klient v zahraničí skutečně stráví.

Ostatní pojišťovny, které na našem pojistném trhu působí, mají přehledné webové stránky, kdy zákazník ihned na úvodní stránce zjistí skutečnost, že daná pojišťovna umožňuje sjednání pojištění on-line. Celý proces sjednání cestovního pojištění je u zbytku pojišťoven velmi snadný a otázkou krátké chvíle. Vždy je vše dobře popsáno, aby klient pochopil, jaké úkony má přesně učinit.

Evropská cestovní pojišťovna jako jediná nabízí slevy na uzavření cestovního pojištění pro studenty do 26 let, vlastníci karty ISIC, ITIC, IYTC případně Euro 26. Pro mě je tento poznatek velmi zarážející, protože téměř u všech služeb tato přednost existuje. Navíc jak je známo, při cestách po Evropské unii mají studenti na prohlídku památek či muzeí velké studentské slevy.

Shrnutí

Cestovní pojištění na našem pojistném trhu nabízí velké množství pojišťoven a kromě jedné lze sjednat vždy on-line na příslušných webových stránkách pojišťovny. Zákazníci mají mnoho dalších možností připojištění, které mohou využít, aby se na svých cestách cítili bezpečně. Záleží individuálně na člověku, kterou pojišťovnu si pro uzavření pojištění vybere.

Každým rokem se zvyšuje počet zákazníků, kteří sjednávají cestovní pojištění prostřednictvím internetu, a proto je pro pojišťovnu výhodné, mít dobře zhotovené své webové stránky, popsané jednotlivé produkty i postupy pro uzavření pojistné smlouvy. Také přehledné internetové stránky mohou přilákat další potenciální zákazníky, aby si sjednávali cestovní pojištění právě u dané pojišťovny. Nemyslím si, že pro

zákazníky je vždy důležitá jen výše pojistného. Existuje ještě mnoho jiných faktorů, které dokáží kupujícího ovlivnit. Mezi ně mohou patřit procentuální slevy při uzavření pojištění přes internet, různé výhody pro sjednání dalšího pojištění v budoucnosti a jistě také uspořádanost a jednoduchost webových stránek pojišťovny.

3.2.3 Pojištění vozidel

Pojištění přes internet funguje již řadu let také u povinného ručení a havarijního pojištění.

Základní princip u povinného ručení neboli pojištění odpovědnosti vyplývající z provozu vozidla spočívá v tom, že potencionální klient vyplní základní údaje o vozidle a pojišťovna nabídne cenu pojištění. Zákazník se rozhodne, zda na danou cenu přistoupí či nikoli. Stejně jako u cestovního pojištění, existují také pojišťovací portály, které nabízejí povinné ručení od několika pojišťoven a klient si tak může porovnat nabídku a uzavřít pojištění pro něj nejvýhodnější. Internetové ceny jsou samozřejmě i u povinného ručení ve většině případů nižší než ty, které nabízejí jednotlivé kamenné pobočky pojišťovacích kanceláří. [4]

Relativní novinkou je možnost uzavřít havarijní pojištění na webových stránkách pojišťoven či pojišťovacích portálů. Dříve to byla spíše výsada kamenných pojišťoven. Důvodem, proč není velké množství pojišťoven, které v České republice nabízejí možnost havarijního pojištění přes internet, je fakt, že u havarijního pojištění musí zodpovědný pracovník pojišťovny či smluvního servisu prohlédnout vozidlo, na které se pojištění uzavírá. Vozidlo musí přesně odpovídat popisu a nesmí být havarováno. Pojišťovny se tímto brání pojistným podvodům. [4]

Povinné ručení, na počátku roku 2011, nabízí ke sjednání přes internet 11 pojišťoven. Pouze 2 pojišťovny na českém pojistném trhu nenabízejí možnost uzavřít povinné ručení pomocí služby on-line. Z těchto čísel je patrné, že klienti uzavírání povinného ručení na webových stránkách vítají. Povinné ručení lze samozřejmě také uzavřít taktéž prostřednictvím pojišťovacích portálů, kde si opět můžeme vybrat pro nás to nejvýhodnější.

U povinného ručení, které zákazník sjednává přes internet, je největší výhodou, že klient ušetří i desítky procent korun. Rozdíl cen můžeme také vidět v ceníku u kamenných poboček pojišťoven a v ceníku na internetu.

Sjednání povinného ručení on-line je rychlé, ale vždy tak rychlé, jak zákazník sám dovolí. Záleží pouze na něm, jak dlouho bude prostudovávat materiály a smlouvy. Je tedy pouze na samotném klientovi kolik času věnuje uzavření pojistné smlouvy.

Povinné ručení přes internet můžeme sjednat u Allianz pojišťovny, a.s., České podnikatelské pojišťovny, a.s., České pojišťovny, a.s., ČSOB pojišťovny, a.s., Generali pojišťovny, a.s., Kooperativa pojišťovny, a.s., Slavia pojišťovny, a.s., UNIQA pojišťovny, a.s., Wüstenrot pojišťovny, a.s., Triglav pojišťovny, a.s. a Direct pojišťovny, a.s.

Havarijní pojištění má ve své nabídce celkově 14 pojišťoven, z toho pouze 5 pojišťoven poskytuje možnost uzavření pojištění prostřednictvím internetu. Oproti roku 2008 však došlo k rozšíření uzavřít havarijní pojištění on-line, protože v té době tuto možnost skýtaly pouze 3 pojišťovny. Havarijní pojištění uzavřeme on-line u Allianz pojišťovny, a.s., České pojišťovny, a.s., Slavia pojišťovny, a.s., UNIQA pojišťovny, a.s. a pojišťovny Direct a.s.

Pojištění odpovědnosti vyplývající z provozu vozidla i havarijní pojištění můžeme sjednat také u pojišťovacích zprostředkovatelů on-line. www.pojisteni.cz, www.pojisteni.com, www.top-pojisteni.cz, www.povinne-ruceni.com ad.

3.2.4 Sjednání povinného ručení on-line

Povinné ručení lze sjednat u 11 pojišťoven na českém pojistném trhu on-line. Lze sjednat jako samostatné pojištění nebo společně s pojištěním havarijním. Budu sjednávat pouze povinné ručení na modelovém příkladu pro osobní automobil KIA CARENS FC. Automobil byl vyroben v roce 2003.

Technické parametry: Nejvyšší rychlost (km.h⁻¹) – 177, maximální výkon motoru (KW)/OT.(min⁻¹) – 92,6/6 000, hmotnost (kg) – 1478, objem motoru (válců) – 1800.

Pro výpočet výše povinného ručení vždy musíme zadat údaje o vozidle, na které pojištění sjednáváme, četnost placení pojistného, které je u každé pojišťovny nastaveno jinak, nejčastěji však čtvrtletně, půlročně nebo ročně, dále pak údaje o pojistníkovi, počet měsíců předchozího povinného ručení a zda již máme u dané pojišťovny nějaké pojištění uzavřeno. Modelový příklad je uveden v tabulce 3.2, kde jsou představeny všechny pojišťovny na českém pojistném trhu, u kterých bylo možné na fiktivní vozidlo sjednat povinné ručení. Pouze u České podnikatelské pojišťovny, a.s. tento příklad nešel aplikovat. Důvodem byla velmi silná ochrana systému u ČPP, a.s. Na fiktivní vozidlo, které nemá platný technický průkaz v České republice nelze povinné ručení sjednat, což považují za obrovskou výhodu oproti ostatním pojišťovnám. U ČPP, a.s. je jisté, že pokud klient při vyplňování formulářů týkající se vozidla udělá chybu, systém ho na tuto skutečnost upozorní a nepustí ho k dalším krokům. Ostatní pojišťovny, které nabízí možnost sjednání povinného ručení přes internet, takové služby neposkytují a vždy šlo pojištění sjednat i s fiktivními údaji.

Tabulka 3.2: Modelový příklad pro sjednání povinného ručení on-line

Pojišťovna	Škoda na zdraví nebo usmrcení	Škoda na věci a ušlý zisk	Limit pojistného plnění u pojištění skel	Cena pojištění
Allianz, a.s.	40 000 000 Kč	40 000 000 Kč	15 000 Kč	5 463 Kč
Česká pojišťovna, a.s.	35 000 000 Kč	35 000 000 Kč	20 000 Kč	8 052 Kč
ČSOB pojišťovna, a.s.	44 000 000 Kč	35 000 000 Kč	nelze	5 721 Kč
Generali, a.s.	35 000 000 Kč-	35 000 000 Kč	10 000 Kč	6 340 Kč
Kooperativa, a.s.	-	-	nelze	5 925 Kč
Slavia pojišťovna, a.s.	35 000 000 Kč	35 000 000 Kč	pouze s havarijním poj.	9 180 Kč
UNIQA, a.s.	35 000 000 Kč	35 000 000 Kč	10 000 Kč	8 120 Kč
Wüstenrot, a.s.	35 000 000 Kč	35 000 000 Kč	10 000 Kč	9 540 Kč
Triglav, a.s.	-	-	15 000 Kč	5 643 Kč
Direct, a.s.	35 000 000 Kč	35 000 000 Kč	10 000 Kč	6 040 Kč

Pramen: vlastní zpracování, [21, 23, 26, 28, 30, 33, 34, 35, 37, 38]

Ceny povinného ručení se pohybují zhruba od 5 500 Kč do 9 500 Kč. Bohužel ne všechny pojišťovny, které sjednání pojištění on-line poskytují, mají přehledné webové stránky pro uzavření pojištění.

Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. nesjednává povinné ručení tomu vozidlu, které má technický průkaz vydaný v cizí zemi. Pokud tedy zákazník chce sjednat povinné ručení u ČPP, a.s., musí mít auto zaregistrované v České republice.

U pojišťoven Kooperativa, a.s. a Triglav, a.s. klient nezjistí, jaké je pojistné plnění u škody způsobené na zdraví či usmrcení, a také u škody na věci. Což je pro obě pojišťovny značná nevýhoda. Klient pouze vidí sazbu, kterou bude platit v intervalu, jaký si stanoví. V obou případech platí zákonná úprava. U ostatních pojišťoven na českém pojistném trhu zákazník zjistí jaké je pojistné plnění u škody způsobené na zdraví či usmrcení a u škody na věci, většinou si také může vybrat z více variant, resp. z vyšší či nižší částky.

Slavia pojišťovna, a.s. nabízí povinné ručení už v základní ceně docela vysoké. Navíc slevu pojišťovna poskytuje pouze 5 % a to jen v případě, sjednání povinného ručení spolu s havarijním pojištěním. Pokud si zákazník chce připojistit sklo, tak může pouze čelní sklo automobilu a to jen současně s havarijním pojištěním. Kupující, který si chce uzavřít povinné ručení u pojišťovny Slavia, musí pojištění hradit jednou ročně, nemůže si zvolit jiný interval, což považuji za další nevýhodu.

Všechny pojišťovny mají webové stránky přehledné a přesně popsané jednotlivé kroky, které má klient učinit pro zdárné sjednání povinného ručení. Uzavřít povinné ručení není podle mého názoru úplně snadné, a proto většina pojišťoven zákazníkům poskytuje návodů v podobě fotografie technického průkazu, kde je červeně vyznačeno, čeho se přesně dotaz týká a v jakém místě to ve svém technickém průkazu kupující najde. Tuto návodů nemá na svých webových stránkách pouze pojišťovna Slavia, a.s. a Triglav, a.s.

Pojišťovny, které umožňují sjednání povinného ručení on-line, poskytují svým zákazníkům možnost určit si, v jakých intervalech chtějí povinné ručení platit. Pouze u pojišťovny Slavia, a.s. musí být povinné ručení placeno jednou ročně. Zákazníkům se převážně vyplatí sjednat si interval placení jedenkrát ročně, protože pojišťovny poskytují na toto sjednání slevy od 3 do 10 %.

Povinné ručení si mohou klienti uzavřít on-line rovněž u pojišťovacích zprostředkovatelů. Existuje přímo webová stránka www.povinne-ruceni.com, kde jsou všechny informace o povinném ručení. Na úvodní stránce se zákazník dozví, které pojišťovny poskytují možnost sjednání povinného ručení. Na téže stránce je také kalkulačka povinného ručení, kde zákazník vyplní stanovené údaje naprosto stejně, jako na jakékoliv webové stránce pojišťovny, a poté se mu zobrazí tabulka se všemi možnostmi pojištění. Pokud si zákazník vybere z široké nabídky, klikne jenom na „sjednat on-line“ a zodpoví na všechny dotazy, na které se ptají.

Existuje velké množství pojišťovacích zprostředkovatelů, kteří nabízejí možnost sjednání povinného ručení přes internet, např. www.top-pojisteni.cz, www.pojisteni.com, www.pojisteni.cz, www.ruceni.cz a mnoho dalších. Postup uzavření povinného ručení je na všech pojišťovacích portálech stejný. Jediný rozdíl je v nabídce, protože záleží, s kterými pojišťovnami daný portál spolupracuje.

Shrnutí

U povinného ručení je velkou výhodou skutečnost, že lze sjednat u 11 pojišťoven přes internet a některé nabízejí také možnost uzavření spolu s havarijním pojištěním. Většina pojišťoven nabízí několik variant pro sjednání povinného ručení, kdy si klient může vybrat pro sebe nejvíce přijatelný návrh.

Bohužel u pojišťoven Kooperativa, a.s. a Triglav, a.s. klienti nejsou schopni nikde při uzavírání pojistné smlouvy zjistit, jaké je pojistné plnění a Slavia pojišťovna, a.s. má velmi nepřehledné a složité webové stránky. Zákazníci si ani nemohou navolit produkt přesně podle svých potřeb, což je další značná nevýhoda.

Povinné ručení je složitější produkt na uzavírání on-line a je třeba mít velmi dobře popsany každý krok, aby si klient byl naprosto jasný tím, co právě dělá. Ale ani tato náповěda není vždy naprostou samozřejmostí.

Havarijní pojištění nabízí k uzavření prostřednictvím internetu zatím velmi malý počet pojišťoven, a to především z důvodu, že musí zodpovědný pracovník pojišťovny či smluvního servisu zkontrolovat vozidlo, zda je opravdu v pořádku a odpovídá popisu.

Jednotlivé druhy pojištění u pojištění vozidel, které lze sjednat on-line na webových stránkách pojišťoven jsou specifické produkty, který si klient může navolit přesně podle

svých potřeb. Každý z klientů může do uzavření takového pojištění vložit přesně tolik času, kolik potřebuje, což představuje nesmírnou výhodu oproti sjednávání pojištění pro své vozidlo na pobočce některé z pojišťoven.

3.2.5 Pojištění majetku a odpovědnosti

Pojištění majetku poskytuje finanční náhradu v důsledku živelné události, krádeže případně loupeže. Základním cílem tohoto pojištění je ochrana majetku proti následkům nepředvídatelných událostí.

Existují dva druhy pojištění majetku, a to pojištění domácností a pojištění nemovitostí. U pojištění domácností se jedná o ochranu domova před běžnými riziky i katastrofami. Pojištění domácnosti se vztahuje pouze na věci, které náleží k domácnosti, jako je nábytek, elektronika, audiovizuální technika apod. Pojištěním nemovitosti si zákazník pojišťuje budovu, stavbu či byt, včetně veškerých součástí a příslušenství. Pojištění nemovitostí se týká např. pouze stavby, nikoli věcí, které jsou uvnitř. Velmi důležité je tyto dva druhy pojištění odlišovat. [19]

Pojištění majetku je složitější způsob pojištění, a proto ne všechny pojišťovny nabízejí možnost pojistit se on-line. Některé pojišťovny přímo specifikují, zda se jedná o pojištění domácnosti nebo nemovitosti, u jiných najdeme pouze všeobecné pojištění majetku.

Pojištění majetku, které není rozdělené na další dvě kategorie lze uzavřít u Allianz pojišťovny, a.s., České podnikatelské pojišťovny, a.s., Generali pojišťovny, a.s., Hasičské vzájemné pojišťovny, a.s. a Maxima pojišťovny, a.s.

Další pojišťovny, které nabízí sjednání pojištění majetku on-line, již mají rozděleno, zda se uzavřené pojištění bude týkat domácností nebo nemovitostí. Uzavřít pojištění domácnosti prostřednictvím internetu mohou klienti na našem pojistném trhu u České pojišťovny, a.s., ČSOB pojišťovny, a.s., Kooperativa pojišťovny, a.s., Slavia pojišťovny, a.s., Triglav pojišťovny, a.s. a Direct pojišťovny, a.s. Pojištění nemovitostí pak nabízí ke sjednání přes internet Česká pojišťovna, a.s., Kooperativa pojišťovna, a.s., Triglav pojišťovna, a.s. a Direct pojišťovna, a.s.

Pojištění odpovědnosti chrání při škodě, kterou člověk způsobí v zaměstnání, při povolání nebo v běžném občanském životě. Pojištění odpovědnosti za škody slouží ke krytí škod, které vzniknou třetí osobě činností, jež vykoná pojištěný.

V rámci pojištění odpovědnosti se mohou sjednávat dva druhy pojištění a to pojištění odpovědnosti za škody v běžném občanském životě a pojištění odpovědnosti za škody při výkonu povolání.

Pojištění poskytuje ochranu v situaci, kdy pojištěný způsobí jinému subjektu škodu, za kterou odpovídá a kterou je povinen nahradit. Tato škoda může být způsobena na majetku, zdraví či životě, např. při neúmyslném poškození nebo rozbití zboží v obchodě. V rámci jedné smlouvy o pojištění odpovědnosti bývají pojištěny vždy všechny osoby, které žijí s pojištěným ve společné domácnosti.

Pojišťovny ve většině případů nabízí 3 pojistné limity. Týkají se škod na zdraví, na majetku a finančních škod. Ochrana se poskytuje tím způsobem, že pojišťovna za klienta poškozenému subjektu škodu nahradí. Stejně to probíhá i u škod, které můžeme způsobit u zaměstnavatele. Jelikož ze zákona každý zaměstnaný člověk ručí za škody do 4,5 násobku mzdy, může se do této výše pojistit v rámci pojištění odpovědnosti za škodu při výkonu povolání. Pojištění se vztahuje vždy ke konkrétnímu zaměstnavateli. Při změně zaměstnavatele je někdy třeba upravit smlouvu, což pojišťovny nabízejí bezplatně. [20]

Pojištění odpovědnosti za škodu můžeme sjednat taktéž u 15 pojišťoven, avšak pouze u 5 pojišťoven on-line. Pojištění odpovědnosti on-line má ve svém produktovém portfoliu zařazena Česká pojišťovna, a.s., ČSOB pojišťovna, a.s., Slavia pojišťovna, a.s., UNIQA pojišťovna, a.s. a Triglav pojišťovna, a.s.

Samozřejmostí je, že zprostředkovatelé pojištění nabízejí všechny tyto druhy pojištění k uzavření na svých webových stránkách on-line. Pojištění odpovědnosti za škodu můžeme sjednat např. na www.pojisteni.com, www.pojisteni.cz, www.odpovednosti-pojisteni.cz ad.

3.2.6 Úrazové pojištění

Úrazy se nevyhýbají nikomu, každého člověka provází v každém ročním období a na každém kroku. Úrazy mohou způsobit podstatnou změnu v životě každého z nás,

a proto je dobré sjednat si úrazové pojištění. Úrazové pojištění lze sjednat na našem pojistném trhu buď samostatně, nebo společně s pojištěním životním. Avšak prostřednictvím internetu ho mohou zákazníci uzavřít pouze jako samostatné pojištění. Důvod byl již několikrát zdůrazněn a tím je, že životní pojištění prozatím žádná z pojišťoven nenabízí ke sjednání on-line.

Úrazové pojištění je produkt, který umožňuje pojištěným chránit se před ztrátou příjmů v případě úrazu. Toto pojištění pomáhá řešit situaci, která je spojená se ztrátou příjmu a vydáváním peněžních prostředků na léčení zraněného.

Úrazové pojištění je v různých formách poskytováno 24 pojišťovnami na pojistném trhu, avšak pouze 5 pojišťoven umožňuje uzavření tohoto pojištění on-line na svých webových stránkách. Mezi těchto 5 pojišťoven se řadí Česká pojišťovna, a.s., ČSOB pojišťovna, a.s., Slavia pojišťovna, a.s., Victoria Volksbanken pojišťovna, a.s. a Triglav pojišťovna, a.s.

Shrnutí

Pojištění majetku, pojištění odpovědnosti a úrazové pojištění jsou spíše specifické druhy pojištění, které klienti raději uzavírají na pobočkách pojišťoven nebo u pojišťovacích zprostředkovatelů. Tato skutečnost vychází také z dotazníkového šetření, jehož vyhodnocení se nachází v následující kapitole. Najdou se samozřejmě zákazníci, kteří si pojištění přes internet u některého z těchto druhů pojištění sjednají, ale oproti cestovnímu pojištění či povinnému ručení se jedná o podstatně nižší procento. Této skutečnosti odpovídá i počet pojišťoven na našem pojistném trhu, které nabízejí, alespoň jeden z produktů, pro sjednání přes internet.

Výhled do budoucnosti je u těchto tří druhů pojištění optimistický a každým rokem přibývá stále více zákazníků, jež využívají pro sjednání internetové stránky pojišťoven nebo pojišťovacích zprostředkovatelů. Roste také rok od roku počet pojišťoven, které rozšíří své produktové portfolio pro uzavření on-line o pojištění majetku, odpovědnosti nebo o úrazové pojištění.

Každý druh pojištění z výše jmenovaných lze uzavřít on-line na webových stránkách příslušné pojišťovny nebo pojišťovacího portálu. V přílohách č. 1 a č. 2 jsou

v přehledných tabulkách uvedeny všechny pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé, kteří poskytují možnost pojistit se přes internet a produkty které lze takto sjednat.

4 Analýza postojů klientů pojišťoven

4.1 Metodika sběru dat

Cílem této práce bylo zjistit, zda lidé uzavírají pojištění on-line přes internet, jaké druhy soukromého pojištění využívají, a které výhody a nevýhody jsou pro ně důležité.

Pro způsob sběru dat jsem si zvolila metodu elektronického dotazování formou dotazníku vypracovaného v dokumentech Google. Dotazování probíhalo prostřednictvím e-mailu, jednalo se tedy o metodu vhodného úsudku. Základním souborem byli muži a ženy od 18 let. Pro výzkum jsem používala nereprezentativní techniku sběru dat. Základním souborem byli dotazovaní, kteří alespoň jednou uzavřeli pojistnou smlouvu. Velikost výběrového souboru bylo 100 respondentů, kteří odpovídali na 19 otázek v dotazníku. Vyhodnocení výzkumu jsem prováděla v programu MS Excel pomocí procentuálního grafického znázornění.

Při tvorbě dotazníku jsem si nejprve určila cíle výzkumu, konkrétně co přesně chci zjistit a na co se dotazovat. Dále jsem si zvolila typ dotazníku a formu komunikace s respondenty. Po té jsem sestavila jednotlivé otázky, které by mohly být zajímavé, jednoduché a srozumitelné, aby během dotazování udržely respondentovu pozornost. Na závěr dotazníku jsem zařadila identifikační otázky.

Před zahájením výzkumu jsem provedla pilotáž neboli předvýzkum. Dotazník vyplnili tři respondenti. Pilotáž jsem do výzkumu zařadila především z důvodu, abych odhalila případné nedostatky v dotazníku, nesrozumitelné otázky apod. Pilotáž proběhla bez větších komplikací. Samozřejmě se našlo několik nedostatků, které jsem odstranila.

Sběr údajů probíhal formou elektronického dotazování, kdy prostřednictvím e-mailu byla rozeslaná náhodným respondentům internetová adresa, na které se dotazník nacházel. Dotazování se zúčastnili lidé od 18 let z různých míst České republiky, kteří si uzavřeli nějaký druh pojištění u pojišťovny, pojišťovacího zprostředkovatele buď na pobočce nebo on-line. Výzkum probíhal jeden měsíc a účastnilo se ho 100 respondentů. Dotazník, který respondenti vyplňovali, se nachází v příloze č. 4.

Po sběru dat jsem provedla kontrolu úplnosti všech odpovědí. V dalším kroku jsem vytvořila datovou matici a okódovala všechny vyplněné dotazníky, což znamená,

že ke každé variantě v dotazníku jsem přidala číselný kód. Jednotlivé dotazníky jsem následně zapsala do datové matice, kterou jsem vytvořila v programu MS Excel 2010. Nejprve jsem provedla vyhodnocení pomocí třídění prvního stupně a vytvořila jednotlivé grafy a tabulky. V dalším kroku jsem pokračovala vyhodnocováním pomocí třídění druhého stupně a opět vytvořila grafy.

4.2 Vyhodnocení otázek dotazníkového šetření

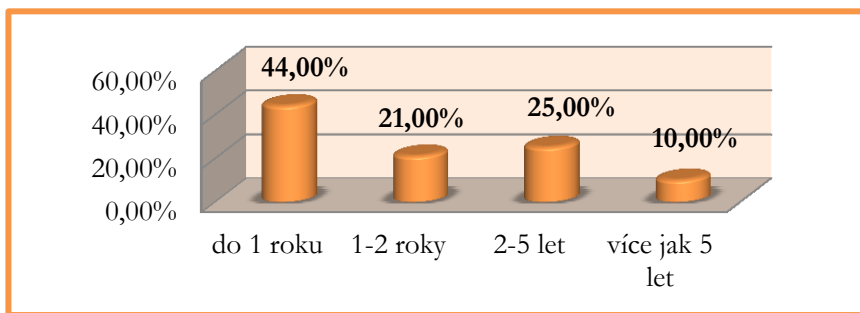
4.2.1 Uzavření pojištění

Poslední uzavření pojistné smlouvy

V úvodu dotazníku se respondentů ptám, kdy naposledy uzavřeli pojištění jakoukoli formou. Na výběr měli z pěti možných odpovědí. Předpokladem výzkumu byla skutečnost, že každý z dotazovaných alespoň jednou za život některé z široké produktové nabídky pojištění uzavřel. V případě, že pojistnou smlouvu by nikdy nesjednal, musel ukončit dotazování, protože tyto výsledky by pro výzkum neměly žádnou vypovídací hodnotu.

Vyhodnocením odpovědí jsem však zjistila, že všichni ze 100 dotazovaných, alespoň jednou ve svém životě, pojištění uzavřeli. Z grafu č. 4.2 je patrné, že nejčastěji dotazovaní sjednávali pojištění v posledních 12 měsících (44 %). V časových úsecích 1 až 2 roky a 2 až 5 let se jednalo téměř o shodná procenta zákazníků, kteří během této doby uzavřeli alespoň jednou některé z pojištění (21 %, resp. 25 %). Nejmenší procento respondentů uzavřelo pojištění v období více jak 5 let (pouze 10 % ze všech dotazovaných). Z těchto výsledků je tedy zřetelně vidět, že lidé služby pojišťoven využívají a téměř 90 % ze všech dotazovaných přinejmenším jednou za 5 let sjednává u některé z pojišťoven na našem pojistném trhu novou pojistnou smlouvu na některý druh pojištění.

Graf 4.2: Uzavření pojistné smlouvy



Pramen: vlastní zpracování

Graf č. 5/1, který se nachází v příloze č. 5, poukazuje na skutečnost, že pojištění do 1 roku uzavírají téměř stejně muži i ženy. V období 1-2 let převažují muži ve 29 % oproti 17 % žen. V dalších letech už naopak převažují ženy, které uzavírají některý druh pojištění častěji jak muži.

Způsob tehdejšího uzavření pojistné smlouvy

Následující otázka se respondentů táže na tehdejší způsob uzavření pojistné smlouvy. Na výběr bylo z šesti různých možností odpovědí. Zajímalo mě, zda dotazovaní upřednostňují klasický způsob uzavírání pojištění na přepážce pojišťovny, případně přes pojišťovacího zprostředkovatele, nebo již využívají moderní způsoby sjednání pojištění on-line přes internet, pomocí telefonického hovoru či SMS zprávy.

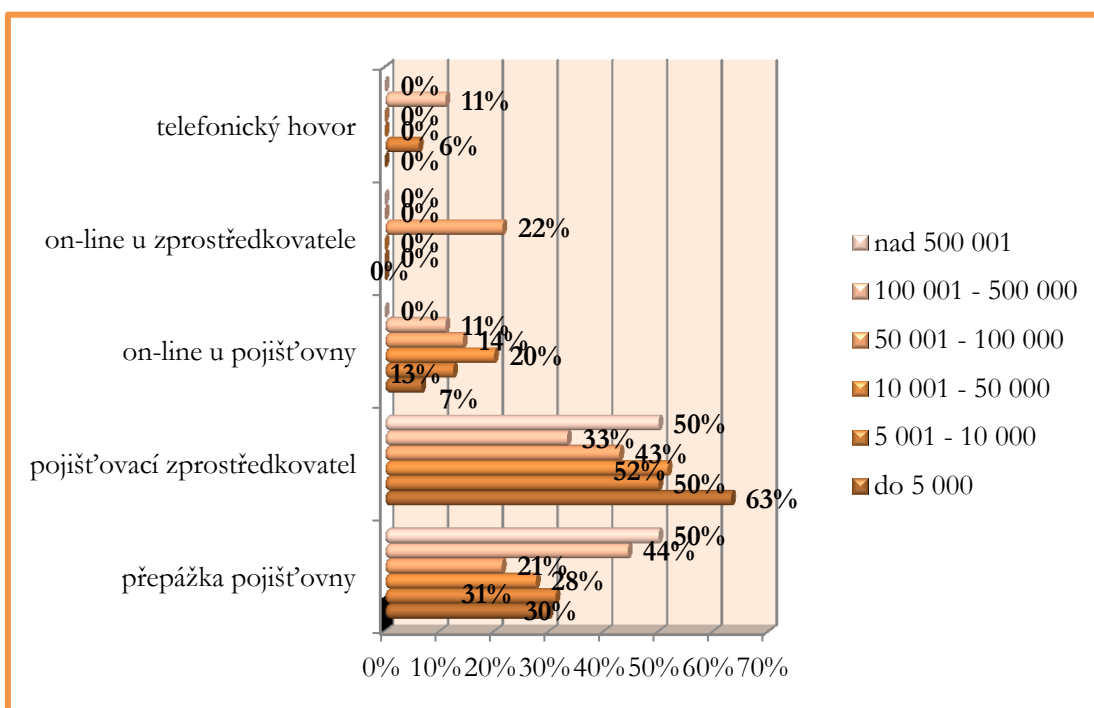
Výsledky této otázky byly velmi překvapivé, alespoň tedy pro téma práce, protože respondenti ve většině případů zvolili k poslednímu sjednání pojištění osvědčený způsob na pobočce pojišťovny. Jak vyplývá z následujících odpovědí, lidé volí klasický způsob především ze strachu z nebezpečí, které může nastat při uzavírání pojistné smlouvy moderními postupy (internet, telefon).

Dotazovaní se nejčastěji pro sjednání posledního pojištění, jak je vidět v grafickém znázornění č. 5/2, jež se nachází v příloze č. 5, obrátili na pojišťovacího zprostředkovatele, a to více jak 50 % ze všech zúčastněných. Uzavření pojištění na přepážce pojišťovny dalo důvěru 30 % respondentů. Zbýlých 18 % se rozdělilo mezi další 4 možnosti, které byly v dotazníku uvedeny. Výsledky mě velmi překvapily, protože jsem si myslela, že lidé se téměř u všeho snaží o co největší zjednodušení a úsporu času. Podle výzkumu to však neplatí u sjednávání pojištění. Pojistnou smlouvu on-line na webových stránkách pojišťoven někdy uzavřelo pouze 13 % ze všech dotazovaných. Možnost sjednání pojištění na webových stránkách pojišťovacích zprostředkovatelů on-line využily jenom 3 % respondentů. Telefonický hovor pro uzavření pojistné smlouvy použily 2 % a cestovní pojištění pomocí SMS zprávy nevyužil ještě nikdo ze všech účastníků výzkumu.

Velmi mě zajímalo, zda velikost bydliště mění preference jednotlivých respondentů. Každého klienta pojišťovny či pojišťovacího zprostředkovatele ovlivňují jeho zkušenosti a poznatky, ale samozřejmě také zkušenosti a poznatky jeho okolí.

Pro vyhodnocení této otázky jsem využila možnosti třídění druhého stupně a srovnala jsem jednotlivé odpovědi s velikostí místa trvalého bydliště dotazovaných. Z analýzy výsledků, jež je vyznačena v grafu č. 4.3, je zřejmé, že na přepážku pobočky některé z pojišťoven chodí pojištění uzavírat především lidé v hlavním městě Praze (50 %) a ve městech od 100 000 do 500 000 obyvatel (44 %). Na pojišťovací zprostředkovatele se podle výzkumu obrací lidé v obcích do 5 000 obyvatel (63 %), ve městech od 10 000 do 50 000 obyvatel (52 %), a také shodně v Hlavním městě a ve městech do 10 000 obyvatel (50 %). Sjednání pojištění on-line prostřednictvím webových stránek pojišťovny využívají z největšího podílu lidé ve městech od 10 000 do 50 000 obyvatel (20 %). Ze všech dotazovaných, kteří odpověděli na otázku č. 2, že pojištění uzavřeli on-line na internetových stránkách některého z pojišťovacích zprostředkovatelů, má trvalé bydliště v obcích mezi 50 000 až 100 000 obyvateli. Sjednání pojištění pomocí telefonického hovoru využilo podle velikosti obce 11 % obyvatel z měst od 100 000 do 500 000 obyvatel a také 6 % občanů z obcí mezi 5 000 a 10 000.

Graf 4.3: Způsob sjednání pojištění v závislosti na velikosti místa trvalého bydliště



Pramen: vlastní zpracování

Nejbezpečnější sjednání pojistné smlouvy

Poslední všeobecnou otázkou, která se zabývá sjednáváním pojištění, je dotaz, kde je podle všech zúčastněných výzkumu nejbezpečnější uzavřít pojistnou smlouvu na jakékoliv pojištění. V této otázce jsem nebrala v potaz jednotlivé možnosti sjednání pojištění. Na výběr respondenti měli pojišťovny, pojišťovací zprostředkovatele, on-line pojišťovny a on-line pojišťovací zprostředkovatele. V příloze č. 5 se nachází graf č. 5/3, ze kterého je zřetelně vidět, že podle respondentů je nejbezpečnější uzavírat pojištění u jednotlivých pojišťoven, tuto skutečnost si myslí téměř 70 % ze všech účastníků výzkumu. 20 % dotázaných si myslí, že nejméně nebezpečné je sjednání pojistné smlouvy s pojišťovacím zprostředkovatelem. On-line pojišťovnám (např. pojišťovna Direct, a.s.) jako nejbezpečnějšímu poskytovateli pojištění věří pouze 7 % dotazovaných a ještě méně, jen 4 % ze všech zúčastněných výzkumu, věří pojišťovacím zprostředkovatelům (např. www.pojisteni.com, www.pojisteni.cz, ad.), u kterých je také možné uzavřít pojištění prostřednictvím internetu.

V příloze č. 5 se ještě také nachází graf č. 5/3, který poukazuje, jak se na nejméně nebezpečné způsoby sjednání pojistné smlouvy dívají muži a ženy. Pro obě pohlaví je nejbezpečnější možnost uzavření pojištění u pojišťovny, tento fakt si myslí 61 % mužů ze všech dotazovaných a 73 % žen. Sjednání pojištění s pojišťovacími zprostředkovateli je bezpečné pro 20 % žen a 19 % mužů. Pojištění u on-line pojišťoven či u pojišťovacích zprostředkovatelů on-line na jejich webových stránkách považuje jako bezpečný způsob uzavření pojistné smlouvy vždy shodně 10 % mužů, kdežto žen pouze 6 % resp. 1 %.

4.2.2 Sjednání pojištění klasickým způsobem

Důležité faktory při uzavírání pojištění

V otázce č. 4 jsem se zabývala faktory, které jsou pro respondenty důležité při sjednávání pojištění u pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů. Následně jsem je seřadila do přehledné tabulky č. 4.3.

Tabulka 4.3: Důležité faktory pro sjednání pojištění pomocí klasických distribučních kanálů

Faktor	Hodnocení				
	velmi důležité	méně důležité	neutrální	spíše nedůležité	nedůležité
Osobní konzultace s pověřenou osobou	71%	14%	8%	6%	1%
Ochota pověřené osoby poskytovat informace klientovi	73%	14%	9%	3%	1%
Vystupování zaměstnanců pojišťovny, poj. zprostředkovatele	53%	38%	5%	2%	2%
Úspora finančních prostředků (slevy, akce, ...)	57%	25%	12%	4%	2%
Informace o pojistných produktech	59%	27%	10%	3%	1%
Doporučení známých	19%	35%	32%	8%	6%
Informace na internetu o pojišťovně, poj. zprostředkovateli	22%	42%	23%	6%	7%
Kladné reference pojišťovny nebo pojišťovacího zprostředkovatele	39%	41%	15%	4%	1%

Pramen: vlastní zpracování

Osobní konzultace s pověřenou osobou je pro dotazované velmi důležitý faktor, celých 71 % ze všech účastníků výzkumu si zakládá na tom, že si o pojištění, které chce uzavřít, zjistí nejprve podrobné informace, které jim poskytne pracovník pojišťovny nebo pojišťovací zprostředkovatel. Pro 14 % respondentů je tento faktor méně důležitý, tedy zakládají si spíše na jiných skutečnostech. Pouze 1 % zúčastněných vůbec nepotřebuje osobní konzultace pro sjednání pojistné smlouvy.

Dalším nejdůležitějším činitelem je ochota pověřené osoby poskytovat informace zákazníkovi. 73 % respondentů si zakládá na tom, aby jim člověk, se kterým jednají o uzavření pojištění, poskytl veškeré informace, které k danému druhu pojištění ví.

Také vystupování zaměstnanců pojišťovny či pojišťovacího zprostředkovatele, u kterého si zákazník chce sjednat pojištění, je velmi důležitým faktorem pro 53 %

dotazovaných, pro dalších 38 % je to méně důležitá skutečnost. Celkově si však dotazovaní na chování pověřené osoby zakládají.

Celých 57 % respondentů uzavrou pojištění, které nabízejí pojišťovny či pojišťovací zprostředkovatelé, především v případě, že mají nárok na nějakou ze slev, případně akcí. Tento faktor, jak je z tabulky zřejmé, je velmi důležitý. Avšak slevy jsou poskytovány ve většině případů spíše u sjednávání pojištění on-line.

Informace o pojistných produktech je také velmi podstatný činitel, který ovlivňuje uzavírání pojistné smlouvy. Téměř 60 % ze všech dotazovaných potřebuje znát přesné informace o pojistném produktu, který si chce sjednat. Tyto informace si mohou zjistit buď sami na webových stránkách pojišťoven nebo pojišťovacích zprostředkovatelů nebo jim je může předat pověřená osoba.

Respondenti spíše dávají přednost svým informacím než doporučením svých známých. Pouze pro 19 % jsou tyto reference důležité. Pro 35 % ze všech účastníků výzkumu je tento faktor méně důležitý a pro 32 % je dokonce neutrální. Dotazované ani ve velké míře neovlivňují informace na internetu o pojišťovně či pojišťovacím zprostředkovateli nebo reference na pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatele.

4.2.3 Znalost pojištění on-line

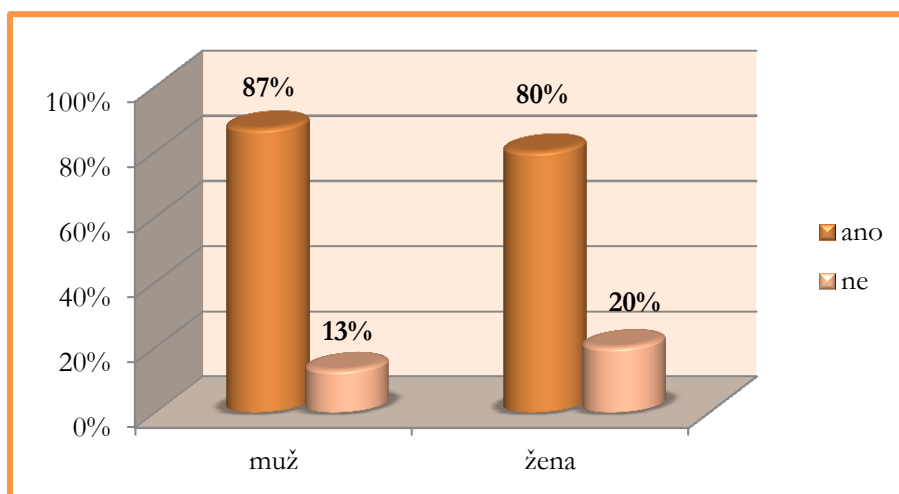
Otázky v dotazníku č. 5 a 6 se zabývají on-line pojištěním, zda respondenti tento způsob znají, případně ho již někdy v minulosti využili.

Sjednání pojištění přes internet

V příloze č. 5 se nachází graf č. 5/4, který ukazuje procentuální rozdělení znalosti pojištění on-line. 82 % všech dotazovaných zná možnost sjednání pojištění přes internet, pouze 18 % tento způsob nic neříká.

Vyhodnocení výzkumu, které se nachází v grafu č. 4.4, poukazuje na fakt, že překvapivě pojištění on-line zná více mužů než žen. 87 % všech mužů, kteří se výzkumu zúčastnili, již někdy slyšelo nebo uzavřelo pojistnou smlouvu prostřednictvím internetu, pouze 13 % mužů se s tímto termínem setkala poprvé při vyplňování dotazníku. Ženy znají možnost uzavření pojištění on-line na webových stránkách pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů z 80 %.

Graf 4.4: Znalost sjednání on-line pojištění



Pramen: vlastní zpracování

Následující otázka, která navazuje na znalost pojištění na webových stránkách jednotlivých pojišťoven nebo pojišťovacích zprostředkovatelů, se zaměřuje na sjednání pojistné smlouvy on-line. Respondenti si mohli vybrat ze tří možností odpovědí.

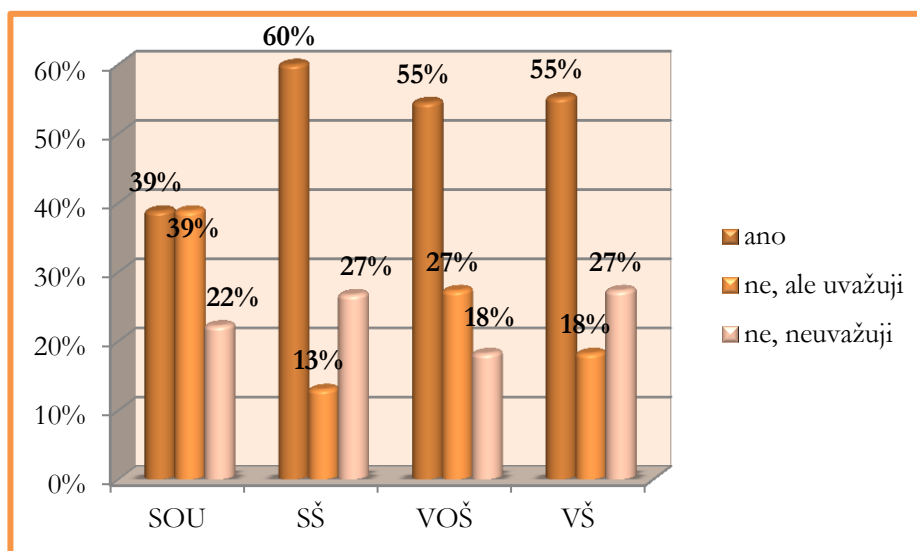
Některý druh pojištění, který lze sjednat prostřednictvím internetu, již uzavřelo 53 % dotazovaných, jak je vidět v grafu č. 5/5 nacházejícím se v příloze č. 5. Asi 22 % respondentů sice ještě pojištění on-line nikdy neuzavřelo, ale uvažují o této možnosti a téměř 25 % o tento způsob sjednávání pojištění nemá zájem a neuvažuje o něm.

Sloupcový graf č. 4.5 poukazuje na sjednání pojištění přes internet podle dosaženého vzdělání. Pojištění on-line již někdy sjednali především respondenti se středoškolským vzděláním (60 %), s vyšší odborným a vysokoškolským vzděláním (55 %). Naopak tento způsob uzavření pojistné smlouvy respondenti s výučním listem využili pouze z 39 %.

O sjednání pojištění prostřednictvím webových stránek pojišťoven nebo pojišťovacích zprostředkovatelů nejvíce uvažují dotazovaní s výučním listem a to ve 39 %. Také účastníci výzkumu s ukončeným vyšším odborným vzděláním si v budoucnu chtějí uzavřít nějaký druh z velké nabídky pojištění on-line. O tomto způsobu uvažuje 27 % z dotazovaných.

Uzavírání pojištění on-line je ale překvapivě pro respondenty se středoškolským a vysokoškolským vzděláním také nejméně přitažlivé a vůbec o něm neuvažuje shodně 27 % z dotazovaných. Lákavé není ani pro 22 % respondentů s výučním listem.

Graf 4.5: Sjednání pojištění on-line podle vzdělání



Pramen: vlastní zpracování

4.2.4 Sjednání pojištění prostřednictvím internetu

Druhy pojištění uzavřené on-line

Otázkou, která se zabývá sjednáváním pojištění on-line na webových stránkách jednotlivých pojišťoven či pojišťovacích portálů, je otázka č. 7, kde respondenti odpovídají, jaké pojištění přes internet sjednali, případně chtějí v budoucnu sjednat, až budou tento způsob využívat.

Graf č. 4.6, poukazuje na skutečnost, že více jak 50 % dotazovaných nejčastěji sjednává nebo by sjednalo cestovní pojištění on-line prostřednictvím internetu a spolu s ním 22 % dotazovaných uzavřelo nebo by si také uzavřelo pojištění storna zájezdu.

Mezi další oblíbené produkty, které je možné sjednat on-line na webových stránkách některých pojišťoven a pojišťovacích zprostředkovatelů patří povinné ručení, jež musí být uzavřeno ke každému automobilu, které se účastní silničního provozu. 22 % respondentů rádo ušetří svůj čas a toto pojištění uzavře, případně by uzavřelo přes internet.

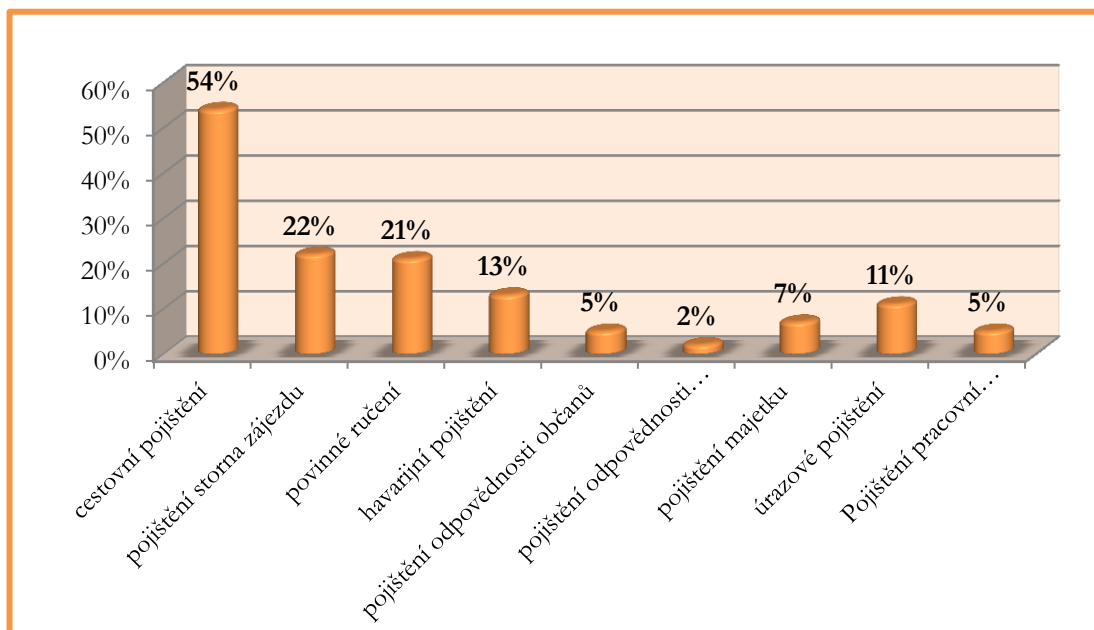
Havarijní pojištění mohou klienti sjednat buď samostatně nebo společně s povinným ručením a on-line prostřednictvím internetu službu využilo nebo by využilo 13 % ze všech účastníků výzkumu. Za zmínku stojí ještě úrazové pojištění, které si již sjednalo nebo v brzké době sjedná 11 % ze všech respondentů.

Účastníci výzkumu neprojevili téměř žádný zájem o pojištění majetku, odpovědnosti a pojištění pracovní neschopnosti a hospitalizace při dopravní nehodě, které mohou zákazníci uzavřít pouze u České pojišťovny ZDRAVÍ, a.s., která ho nabízí ke sjednání jak na svých pobočkách, tak on-line na svých webových stránkách.

Respondenti si spíše nemovitost či domácnost pojišťují na přepážkách jednotlivých poboček pojišťoven, případně s pojišťovacím zprostředkovatelem. Pouze 7 % ze všech dotazovaných by využilo sjednání pomocí internetu. Ještě nižší procenta se po vyhodnocení odpovědí zobrazily u pojištění odpovědnosti jak v běžném životě, tak v profesním životě. Jak je z výzkumu zřejmé, dotazovaní si radši tato pojištění uzavřou opět u pověřené osoby, která zodpoví veškeré dotazy.

Z výzkumu vyplývá, že občané nemají strach využít možnosti pojištění přes internet u méně složitých druhů pojištění, případně také u pojištění, do kterého nejsou vloženy značné prostředky (cestovní pojištění). Naopak u složitějších pojištění si spíše nechají poradit od zkušeného poradce.

Graf 4.6: Jednotlivé druhy pojištění



Pramen: vlastní zpracování

Důležité faktory při uzavírání pojištění on-line

Respondenti se v otázce č. 12 vyjadřovali k faktorům, jak jsou pro ně důležité při uzavírání pojištění přes internet. Přehledné výsledky jsou uvedeny v tabulce č. 4.4 v procentuálním zhodnocení. Na danou otázku odpovídalo všech 100 dotazovaných a překvapivě z výsledků výzkumu vyplynulo, že žádný z faktorů není jednoznačně důležitý, jak tomu bylo u vyhodnocení v předchozí tabulce 4.3.

Přehlednost webových stránek jednotlivých pojišťoven nebo pojišťovacích portálů je velmi důležitý faktor pro 54 % respondentů a pro 32 % je to méně podstatné. Pro 14 % ze všech respondentů je přehlednost webových stránek spíše nedůležitým faktorem pro sjednávání pojištění. Téměř 60 % zúčastněných považuje snadné nalezení informací o pojistném produktu, na který chtějí uzavřít pojistnou smlouvu, jako nejdůležitější faktor pro sjednání pojištění vůbec. Pouze 1 % respondentů považuje tento důvod pro uzavření pojištění přes internet jako spíše nedůležitý.

Také snadné pochopení informací je pro dotazované důležitým činitelem, na kterém závisí sjednání pojištění u některé z pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů. V následujících faktorech se názory jednotlivých respondentů značně rozcházejí, jak je patrné z tabulky. Rychlost uzavření pojištění sice považuje 64 % dotazovaných za výhodu, která je možná u sjednání pojištění on-line přes internet, avšak u hodnocení faktorů to již pro dotazované není ten nejvíce podstatný důvod, kvůli kterému by pojištění přes internet uzavřeli.

Možnost komunikace s poradcem je velmi důležitý faktor pro 38 %, aby v případě nejasností při uzavírání pojištění on-line měli možnost obrátit se na zkušenou osobu. 29 % respondentů si myslí, že je to méně důležitý faktor a celých 20 % považuje možnost komunikace se zkušeným poradcem za naprosto neutrální. Velmi podobně po vyhodnocení všech odpovědí dotazovaných skončila úspora finančních prostředků při sjednání pojištění prostřednictvím internetu, a také kladné reference pojišťovny či pojišťovacího zprostředkovatele.

Tabulka 4.4: Důležité faktory pro sjednání pojištění přes moderní distribuční kanály

Faktor	Hodnocení				
	velmi důležité	méně důležité	neutrální	spíše nedůležité	Nedůležité
Přehlednost webových stránek	54%	32%	0%	14%	0%
Snadné nalezení informací o pojistných produktech	59%	40%	0%	1%	0%
Lehce pochopitelné informace na internetových stránkách	53%	40%	4%	2%	1%
Rychlost uzavření pojištění	31%	42%	22%	0%	5%
Možnost komunikace se zkušeným poradcem	38%	29%	20%	8%	5%
Úspora finančních prostředků při pojištění uzavřeném on-line	41%	39%	12%	1%	7%
Kladné reference pojišťovny či pojišťovacího portálu	32%	36%	24%	5%	3%

Pramen: vlastní zpracování

Pojišťovny a pojišťovací zprostředkovatelé nabízející služby on-line

Následující otázka č. 13 se ptá dotazovaných, které pojišťovny či pojišťovací zprostředkovatelé poskytující možnost sjednání pojištění, znají. Z odpovědí jsem byla při vyhodnocování značně překvapená, protože jak je vidět z grafu č. 4.7, 23 % účastníků výzkumu nezná žádné pojišťovny či pojišťovací portály, které nabízí uzavírání některých druhů pojištění na svých webových stránkách.

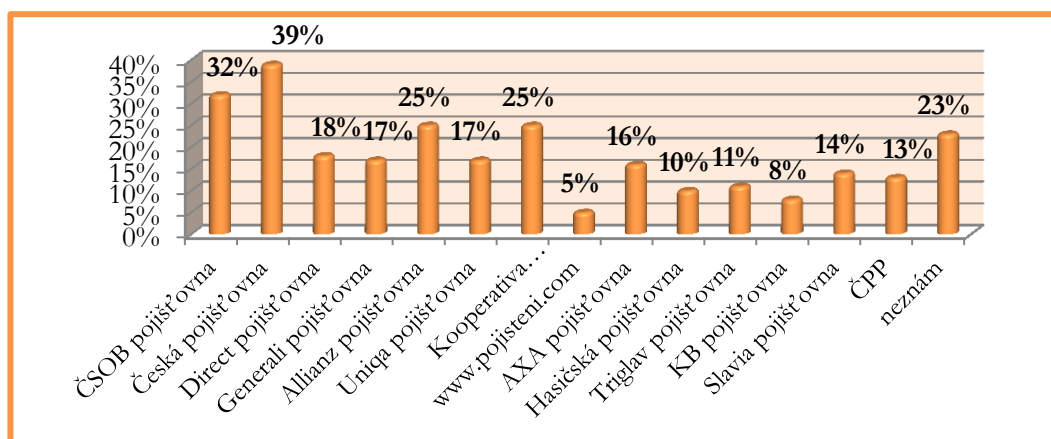
Podle předpokladu mezi nejznámější poskytovatele této služby patří Česká pojišťovna, a.s., která je známá pro téměř 40 % respondentů, následuje ČSOB pojišťovna, a.s., jež zná 32 % účastníků výzkumu. Mezi další velmi známé pojišťovny, o kterých respondenti vědí, že nabízejí možnost sjednání některých druhů pojištění přes své webové stránky, se řadí Allianz pojišťovna, a.s. a Kooperativa pojišťovna, a.s. shodně s 25 %.

Respondentům je také povědomá pojišťovna Direct, a.s., která nemá žádné kamenné pobočky, funguje tedy pouze jako on-line pojišťovna nebo lze také pojištění uzavřít prostřednictvím telefonu. Vybavilo si ji 18 % dotazovaných. Pouze 5 % ze všech respondentů si vzpomnělo, že existují také pojišťovací portály, na kterých lze sjednat pojištění on-line. V paměti těchto 5 % dotazovaných uvízl portál www.pojisteni.com.

Příloha č. 5 zobrazuje graf č. 5/7, ve kterém se nachází jednotlivé pojišťovny na našem pojistném trhu. Z tohoto grafu vyplývá známost pojišťoven v závislosti na velikosti místa trvalého bydliště jednotlivých respondentů.

Z vyhodnocení výzkumu vyplynulo, že nejznámější pojišťovnou v České republice je Česká pojišťovna, a.s., v hlavním městě Praze je známá dokonce všem účastníkům výzkumu. V obcích do 5 000 obyvatel nejvíce respondentů nezná žádnou z pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů, jež nabízí možnost sjednání pojištění on-line na svých webových stránkách. 33 % dotazovaných, kteří spadají podle místa bydliště do první kategorie, si vybavilo možnost uzavření pojištění u pojišťovacího portálu www.pojisteni.com. V žádné jiné skupině takto vysoké procento nenacházíme. Ve městech mezi 5 000 až 10 000 obyvateli si vybavilo 25 % respondentů Českou podnikatelskou pojišťovnu, a.s., naopak ČSOB pojišťovna, a.s. je známá pouze pro 19 % účastníků výzkumu, což oproti ostatním kategoriím je velmi nízké procento. Pro občany měst od 50 000 do 100 000 obyvatel je kromě dvou již jmenovaných pojišťoven povědomá také Generali pojišťovna, a.s., kterou si vybavilo 43 % respondentů a Kooperativa pojišťovna, a.s., jež je známá 36 %. Ve městech od 100 000 do 500 000 obyvatel je velmi známá pojišťovna Allianz, a.s., UNIQA pojišťovna, a.s. a AXA pojišťovna, a.s. Ve městech nad 500 000 občanů jsou bohužel známy jen některé pojišťovny, důvodem je malý počet dotazovaných z tohoto místa trvalého bydliště.

Graf 4.7: Pojišťovny a pojištné portály umožňující sjednání pojištění on-line



Pramen: vlastní zpracování

Uzavření pojištění s pověřenou osobou

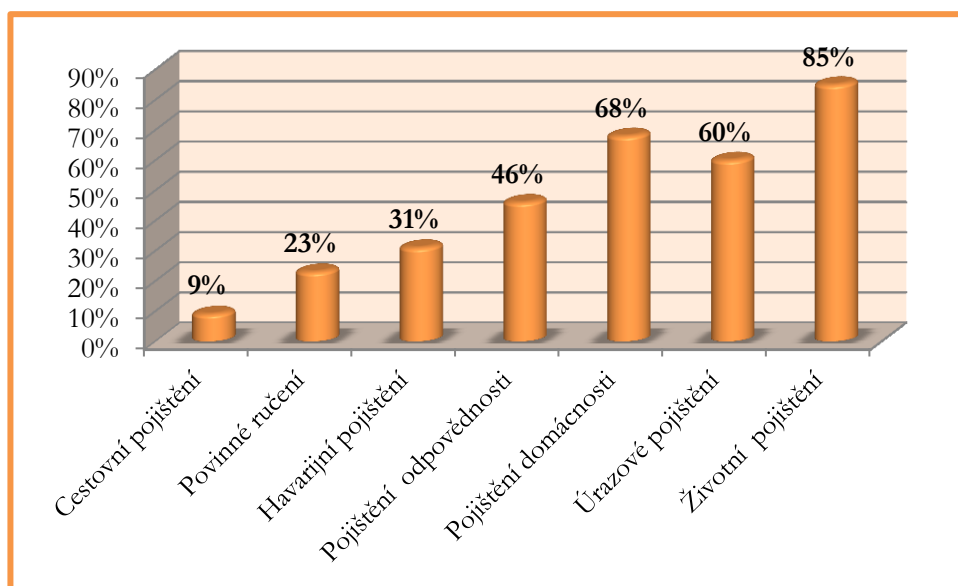
V otázce č. 14 jsem se ptala respondentů, které pojištění by uzavřeli pouze při osobním setkání s pověřenou osobou. Vyhodnocení se nachází v grafu č. 4.8.

Podle odpovědí respondentů je zřejmé, že by 85 % z nich přes internet nikdy neuzavřelo pojištění životní, které v současné době žádná z pojišťoven ke sjednání on-line nenabízí, avšak od září letošního roku bude tato možnost ve zjednodušené formě u České pojišťovny, a.s., takže bude velmi zajímavé sledovat, zda se najdou klienti, kteří této služby budou využívat.

Mezi další pojištění, které by si dotazovaní neuzavřeli bez konzultace s odborným poradcem, patří pojištění domácnosti a úrazové pojištění. Naopak cestovní pojištění by si neuzavřelo přes internet pouze necelých 10 % dotazovaných. Důvodem takto malého čísla může být především skutečnost, že cestovní pojištění se sjednává jednorázově a neinvestují se do něj tak vysoké částky jako do jiných pojištění.

Povinné ručení a havarijní pojištění se mezi zákazníky pojišťoven značně uchytilo a prostřednictvím internetu by si jej neuzavřelo jen 23 %, resp. 31 %, což je určitě velmi příznivé a domnívám se, že se čísla budou v budoucích letech ještě snižovat.

Graf 4.8: Druhy pojištění, které respondenti sjednají pouze u pověřené osoby



Pramen: vlastní zpracování

Nejčastější způsob zaplacení pojistné smlouvy sjednané přes internet

Poslední otázkou v dotazníku byl dotaz na nejčastější způsob placení pojistné smlouvy, která je uzavřena přes internet.

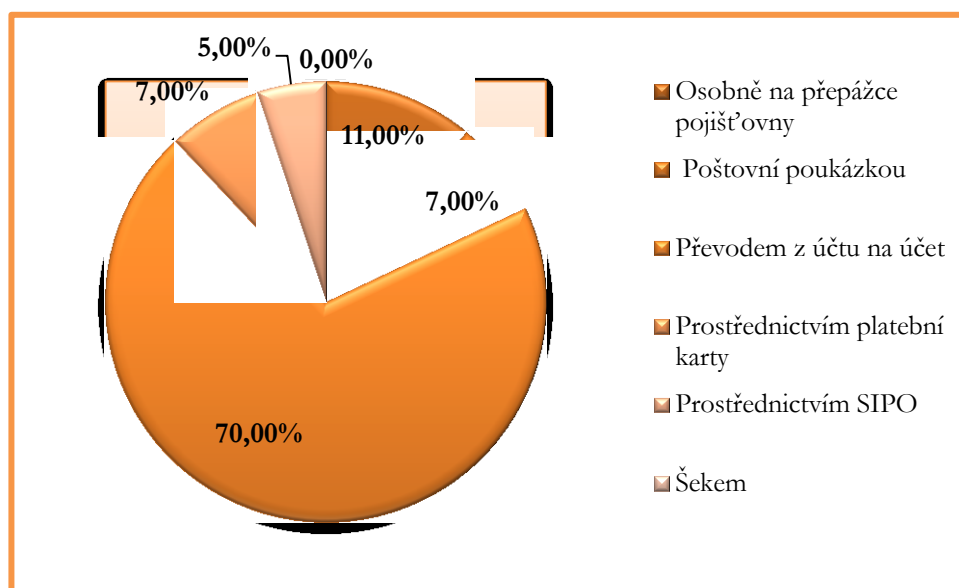
Z výsledků výzkumu, který je vyobrazen v grafu č. 4.9, je naprosto zřejmé, že pro 70 % z dotazovaných je samozřejmostí platit své závazky převodem z účtu na účet. Tento způsob tedy respondenti považují za velmi bezpečný, a proto ho v tak hojné míře využívají.

Další ze způsobů možností placení, kterou využívá 11 % dotazovaných je osobně na přepážce pojišťovny a 7 % používá poštovní poukázku nebo platební kartu. Je vidět, že i když placení pomocní platební karty je velmi jednoduché, možná i nejsnazší způsob zaplacení, tak ho nevyužívá velké procento respondentů.

Poslední možnost, kterou využívá 5 % ze všech dotázaných je placení pojistné smlouvy prostřednictvím SIPO, tento způsob není podle výsledků výzkumu moc využíván. Poslední možností, která byla na výběr je platba šekem a tento způsob nevyužívá nikdo z dotázaných.

V příloze č. 5 je vyobrazený skládaný sloupcový graf č. 5/8, který porovnává závislost placení pojistné smlouvy a nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Nejčastější způsob pro zaplacení pojistného je prostřednictvím převodu peněžní částky z účtu na účet. Respondenti se středoškolským vzděláním a vysokoškolským vzděláním takto platí pojištění ve více jak 70 % případů. Dotazovaní s vyšším odborným vzděláním dokonce z 83 %. Pouze účastníci výzkumu, kteří vlastní výuční list, využívají metodu placení formou převodu peněz v necelých 60 % případů, naopak 14 % z této skupiny hradí pojistnou smlouvu prostřednictvím SIPO. Tuto metodu placení podle výsledků výzkumu využívají také respondenti s vysokým vzděláním (8 %). Osobně na přepážku pojišťovny chodí uhradit pojištění respondenti ze všech vzdělanostních skupin, nejvíce však dotazovaní se středoškolským vzděláním, 15 %, ve zbylých skupinách se pohybujeme vždy pod 10 %.

Graf 4.9: Způsob placení pojistné smlouvy uzavřené přes internet



Pramen: vlastní zpracování

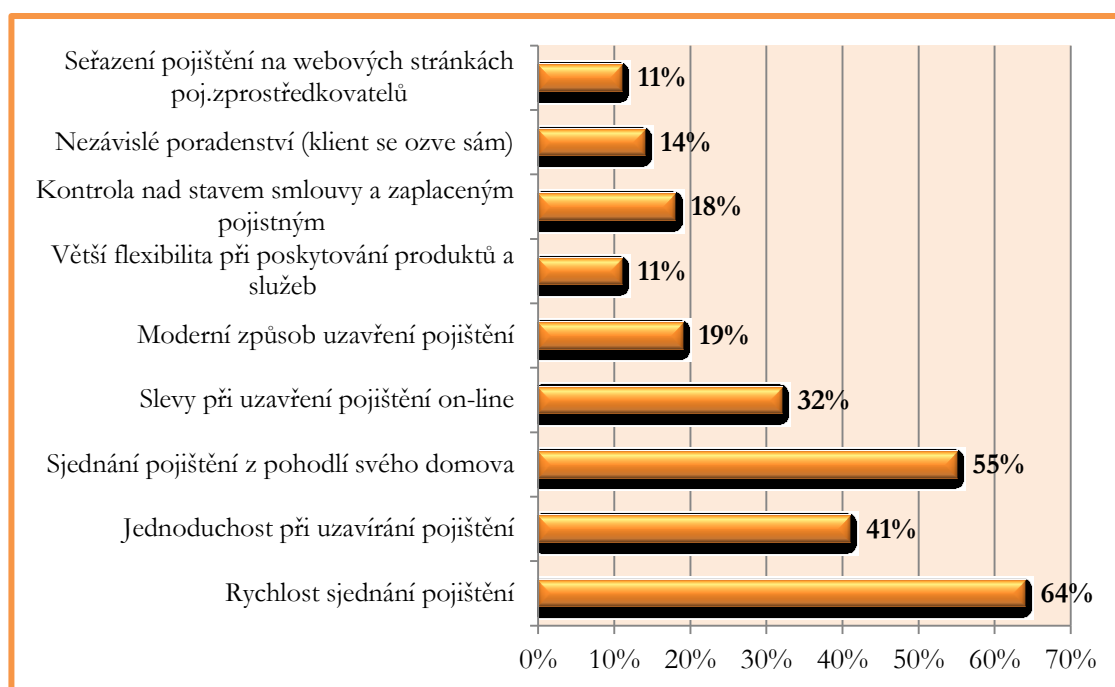
4.2.5 Výhody a nevýhody v uzavírání pojištění on-line

Velmi důležitými otázkami, na které respondenti odpovídali v otázkách č. 8 a 9 byly jaké výhody či nevýhody spatřují ve sjednávání pojištění přes internet

Ze sloupcového grafu č. 4.10 je zřetelně vidět, že nejdůležitějším faktorem pro uzavírání pojištění on-line je pro klienty rychlost sjednání pojištění, této možnosti si cení 64 % dotazovaných. Také uzavírání pojištění z pohodlí svého domova je pro 55 % respondentů velmi podstatný faktor. Z výsledků výzkumu je dále jasné vidět, že 41 % respondentů považuje za klad jednoduchost sjednání pojištění přes webové stránky pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů. Za výhodu považuje 32 % z účastníků výzkumu slevy, které klient získá při uzavření pojistné smlouvy on-line.

Zbylé důvody, které specifikují výhody sjednání pojištění přes internet, dotazované příliš nezaujaly. Největším překvapením pro mě po vyhodnocení výzkumu bylo, že pouze 18 % účastníků výzkumu považuje kontrolu nad stavem své smlouvy a zaplaceným pojistným za výhodu, stejně tak jenom 11 % respondentů zaujala možnost seřazení pojištění při jeho uzavírání na pojišťovacích portálech jednotlivých zprostředkovatelů pojištění.

Graf 4.10: Výhody v uzavírání pojištění přes internet



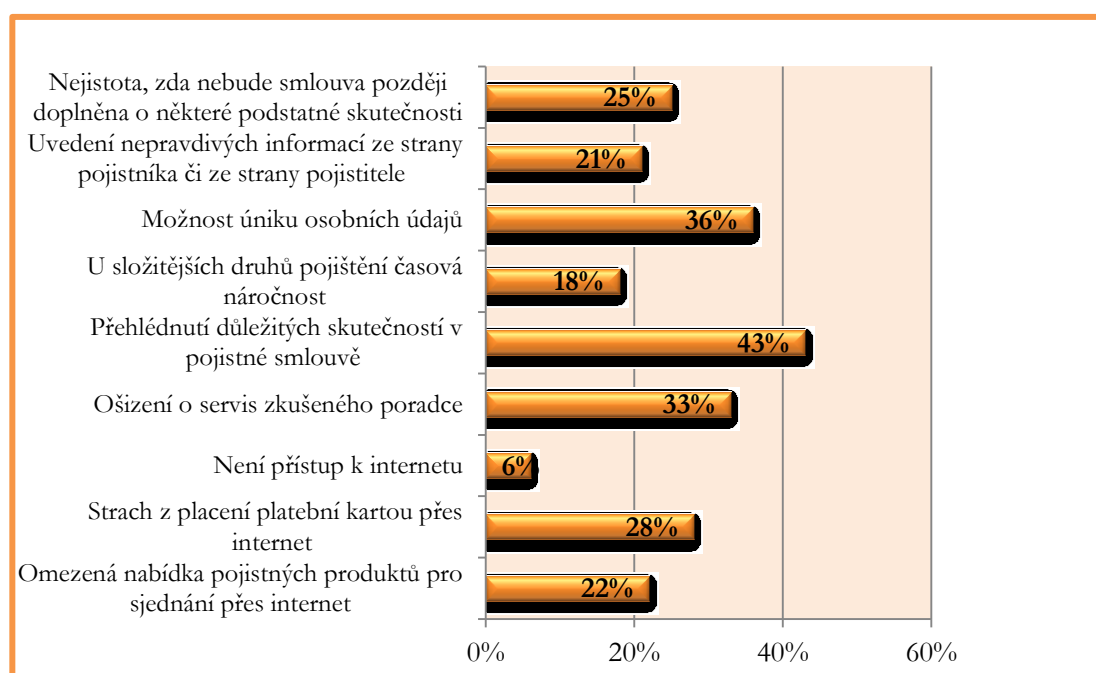
Pramen: vlastní zpracování

Na naprosto stejném principu byla založená také další otázka, která se týkala různých nevýhod, které respondenti spatřují v uzavírání pojištění přes internet. V grafu č. 4.11 jsou procentuálně vyjádřeny všechny důvody, které respondentům zvyšují obavy ze sjednávání pojištění on-line na webových stránkách pojišťoven či pojišťovacích portálů.

43 % dotazovaných se nejvíce bojí, že při sjednávání pojištění přes internet přehlédnou některou z velmi podstatných skutečností v pojistné smlouvě či pojistných podmínkách a způsobí si tím nemalé problémy. Také velmi vysoké procento respondentů má strach, že může dojít k úniku osobních údajů pojišťovně nebo portálu, kde mohou uzavírat pojištění. 33 % zúčastněných výzkumu považuje za velkou nevýhodu, že u sjednávání pojištění on-line přijde o servis zkušeného pojišťovacího poradce, který dovede zodpovědět otázky, o které se zákazník zajímá, a také je schopen poradit nejlepší řešení. Mezi další nevýhody, které respondenti spatřují u sjednávání pojištění on-line, patří strach z placení kartou přes internet (28 %), dále nejistota, aby uzavřená pojistná smlouva nebyla později doplněna o nějaké další podstatné informace (25 %), ještě také omezená nabídka produktových portfolií na našem pojistném trhu (22 %) a uvedení nepravdivých informací buď ze strany pojistníka, nebo ze strany pojistitele (21 %).

Pouze 18 % ze všech dotazovaných vidí nevýhodu u časové náročnosti, která může nastat při sjednávání pojistné smlouvy u složitějších druhů pojištění, kde je třeba si velmi pečlivě přečíst všeobecné a další podmínky a také postupovat při uzavírání pojištění dle jednotlivých kroků, které pojišťovna či pojišťovací zprostředkovatel rozepíše velmi podrobně ke každému z kroků. Jen 6 % respondentů považuje za nevýhodu, situaci kdy není přístup k internetu.

Graf 4.11: Nevýhody při uzavírání pojištění on-line

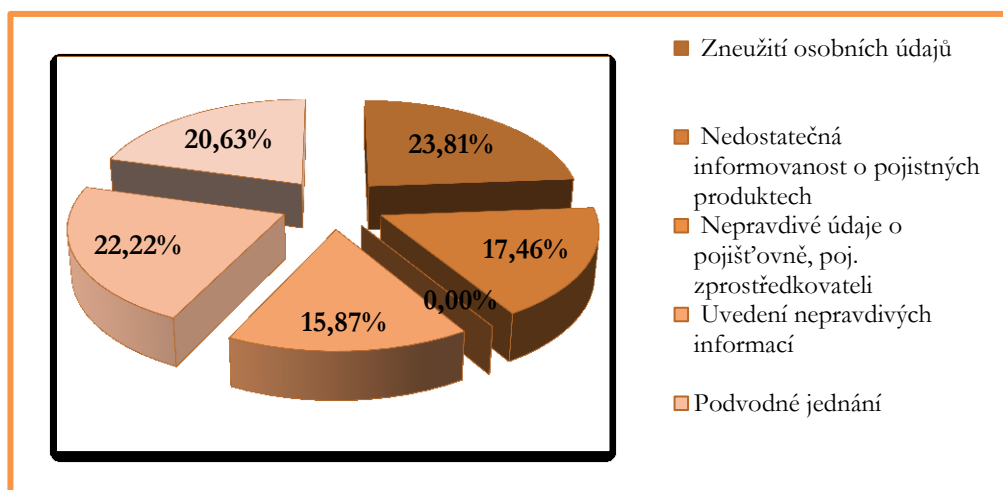


Pramen: vlastní zpracování

V dotazníkovém šetření byli respondenti dále vyzváni, zda spatřují nebezpečí při uzavírání pojištění on-line na webových stránkách pojišťoven či pojišťovacích portálů. V příloze č. 5 je uveden koláčkový graf č. 5/6, který tuto situaci vyhodnocuje. 63 % ze všech 100 dotazovaných považuje uzavírání pojistné smlouvy přes internet jako nebezpečné, pouze 37 % si myslí pravý opak.

Následující otázka se zaměřila na dotazované, kteří spatřují nebezpečí v uzavírání pojištění a ptala jsem se jich, co považují za největší nebezpečí při tomto způsobu sjednávání pojistné smlouvy.

Graf 4.12: Největší nebezpečí pro sjednávání pojištění on-line



Pramen: vlastní zpracování

Koláčkový graf č. 4.12 zobrazuje jednotlivé možnosti. Téměř 24 % respondentů se nejvíce bojí, že může dojít ke zneužití osobních údajů, což je patrné i z předchozího obrázku č. 4.11, kdy únik osobních údajů považují také za jedno z největších nebezpečí uzavírání pojištění přes internet. Také podvodné jednání je pro 22 % účastníků výzkumu velkým strašákem a necelých 21 % dotazovaných má obavu, že přehlédne při uzavírání přes internet některou z velmi důležitých skutečností, což považuje zároveň nejvíce dotazovaných za nevýhodu při uzavírání pojištění on-line. Necelých 18 % respondentů, kteří odpovídali na danou otázku, uvedlo, že se bojí nedostatečné informovanosti o pojistných produktech a o 1 % méně vidí nebezpečí v uvedení nepravdivých informací. Velkým překvapením po vyhodnocení všech odpovědí je fakt, že se žádný z respondentů nebojí nepravdivých informací o pojišťovně či pojišťovacím zprostředkovateli.

5 Vyhodnocení a nové trendy

Následující kapitola se bude týkat zhodnocení legislativy, shrnutí nabídky pojištění a výsledků výzkumu, který probíhal jeden měsíc od poloviny února do poloviny března 2011. Dále také objasnění všech výhod a nevýhod pojišťování přes internet, jež jsou podstatné pro respondenty, kteří se účastnili dotazování. Poslední část bude zaměřená na nejnovější trendy, které čekají trh s on-line pojištěním v blízké budoucnosti.

5.1 Zhodnocení legislativy

Uzavírání pojistné smlouvy přes internet je upraveno Zákonem o pojistné smlouvě, avšak speciálním zákonem on-line pojišťování upraveno není. Zákon o pojistné smlouvě zahrnuje úpravu smlouvy uzavřené formou obchodu na dálku neboli distanční smlouvu, dále pak také rozdíly, které se vyskytují u smlouvy uzavřené formou obchodu na dálku.

Zákon o pojistné smlouvě přesně specifikuje, kdy se jedná o uzavření pojistné smlouvy formou obchodu na dálku, což je třeba znát v případě odstoupení od smlouvy, protože u takto uzavřené smlouvy jsou jiné podmínky. Odstoupit od smlouvy může jedna ze stran v případě, že pojistník či pojistitel zodpoví nepravdivě či neúplně některou z otázek. Druhá strana by při takovéto odpovědi smlouvu neuzavřela a na tuto skutečnost přijde nejpozději do 2 měsíců od uzavření pojistné smlouvy. Zákon o pojistné smlouvě ukládá, že pojistitel je povinen vrátit nejpozději do 30 dní od doručení odstoupení od smlouvy pojistné, což platí u všech smluv a v případě smlouvy uzavřené obchodem na dálku mají pojistníci zvláštní ochranu, mohou do 14 dnů odstoupit bez udání důvodů.

Zákon o pojistné smlouvě také ukládá povinnosti pojistitele, protože je silnější smluvní stranou, což je další rozdíl mezi distanční smlouvou a smlouvou sjednanou pomocí klasického distribučního kanálu.

Zákon o pojistné smlouvě se tedy okrajově zabývá uzavíráním pojistné smlouvy přes internet, avšak podrobnější úprava dosud v České republice neexistuje, což považují za značnou nevýhodu, protože jak vyplynulo z výzkumu, stále více klientů pojišťoven tuto službu využívá. V zákoně o pojistné smlouvě by měla být distanční smlouva upravena více do podrobností. Všechny informace týkající se sjednávání smlouvy formou obchodu na dálku by mohly být v jedné části, aby klienti pojišťoven, při vyhledávání podstatných

informací, nemuseli vyhledávat v různých paragrafech a částech Zákona o pojistné smlouvě.

5.2 Shrnutí nabídky pojištění on-line na českém pojistném trhu

Na českém pojistném trhu působí 22 pojišťoven v oblasti neživotního pojištění, z toho 18 z nich nabízí možnost sjednání některého druhu pojištění on-line na svých webových stránkách. Prozatím mohou klienti pojišťoven sjednat on-line 6 základních druhů pojištění, a to cestovní, havarijní, majetku, odpovědnosti, úrazové a povinné ručení.

Cestovní pojištění nabízí k uzavření prostřednictvím internetu v současné době 15 pojišťoven na svých webových stránkách. Každá z pojišťoven ještě k cestovnímu pojištění nabízí možnost dalšího připojištění a další doplňkové služby, záleží tedy pouze na klientovi, jaké možnosti si při uzavírání pojištění navolí. Tyto služby se liší pojišťoven jak šíří nabídky, tak také cenou.

U některých pojišťoven jsou velkým nedostatkem webové stránky, kde není vůbec zřetelně zdůrazněno, že u příslušné pojišťovny lze sjednat pojištění on-line, případně nelze uzavřít krátkodobé cestovní pojištění na jakýkoli počet dní, či má pojišťovna velmi nepřehledné internetové stránky. Tyto základní problémy jsem vytyčila na základě svých poznatků při uzavírání modelového příkladu cestovního pojištění, který se nachází v kapitole č. 3. Příslušné pojišťovny, kterých se dané poznámky týkají, by se měli na tyto nedokonalosti zaměřit, aby mohli získat větší počet potencionálních klientů, jež budou pojištění přes jejich webové stránky sjednávat.

Pojištění vozidel lze sjednat také na webových stránkách některých pojišťoven. Povinné ručení poskytuje v letošním roce 2011 již 11 pojišťoven na našem pojistném trhu a havarijní pojištění lze sjednat on-line zatím pouze u 5 pojišťoven.

Povinné ručení je již složitější produkt a zákazník musí při jeho uzavírání na internetu postupovat podle pokynů, aby vyplnil všechny údaje správně. Stejně jako u cestovního pojištění, tak i u povinného ručení nemají všechny pojišťovny přehledné webové stránky, na kterých lze povinné ručení sjednat, případně také nejsou u některých pojišťoven dostupné velmi podstatné informace týkající se pojistného plnění u škody způsobené na zdraví či usmrcení a škody na věci. V tomto případě tedy platí úprava daná zákonem. Všechny pojišťovny kromě pojišťoven Slavia, a.s. a Triglav, a.s. mají přehledné

a přesně popsané jednotlivé kroky, které musí zákazník učinit při uzavírání povinného ručení, nemělo by tedy dojít ke špatnému zodpovězení jednotlivých dotazů ve formuláři. Pojišťovny by se měly snažit o co nejlepší popis jednotlivých kroků, aby zákazníci mohli vše sjednat z pohodlí svého domova a ušetřili tím čas odbornému poradci, kterého kontaktují v případě, že si neví rady a také sami sobě. Pokud klient nebude spokojen se službami pojišťovny, tak příště již službu on-line nevyužije, upozorní na to své známé a může také přejít ke konkurenci.

Pojištění majetku, pojištění odpovědnosti a úrazové pojištění jsou spíše specifické druhy pojištění, které klienti raději uzavírají na pobočkách pojišťoven nebo u pojišťovacích zprostředkovatelů. Velmi málo zákazníků si pojištění uzavírá přes internet, tomu také odpovídá počet pojišťoven, které jednotlivé druhy pojištění poskytují.

Pojištění majetku se dále specifikuje na pojištění nemovitosti a domácnosti, ale ne všechny pojišťovny toto rozdělení na svých internetových stránkách rozlišují. Pojištění nabízí ke sjednání on-line 11 pojišťoven na českém pojistném trhu. Pojištění odpovědnosti a úrazové pojištění mohou klienti sjednat přes internet pouze u 5 pojišťoven. V současné době především poslední dva druhy pojištění má ve své nabídce velmi málo pojišťoven, ale výhled je optimistický, protože každým rokem přibývá stále více zákazníků, kteří využívají ke sjednání pojištění internet. Také rok od roku roste počet pojišťoven, které rozšiřují svá produktová portfolia pro uzavření on-line o pojištění majetku, odpovědnosti nebo o úrazové pojištění.

5.3 Shrnutí výzkumu

Vybraní respondenti odpovídali v dotazníkovém šetření na celkem 19 otázek, které se týkaly všeobecně pojištění, uzavírání pojistné smlouvy přes klasické distribuční kanály a především sjednávání pojištění moderním způsobem, tedy on-line na webových stránkách pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů. Na konec dotazníku byly zařazeny identifikační otázky, které slouží pro rozdělení respondentů do skupin a především také pro třídění pomocí druhého stupně.

Z vyhodnocení výzkumu vyplynula skutečnost, že pojištění si někdy během svého života již uzavřel každý z dotazovaných, který se výzkumu účastnil. Nejčastěji respondenti sjednali poslední pojistnou smlouvu na jakékoliv pojištění během posledních 12 měsíců. Z výsledků je tedy patrné, že se stále zvyšuje podíl uzavřených pojistných smluv

na českém pojistném trhu. Tento stav neovlivnila ani hospodářská krize, ve které se stále ještě Česká republika nachází. Respondenti si uvědomují, že je pro ně velmi důležité mít uzavřené pojištění, protože v případě, že by nastala pojistná událost, mohou se obrátit na příslušnou pojišťovnu a ta škodu uhradí.

Dotazovaní nejčastěji sjednávají pojištění s pojišťovacím zprostředkovatelem, na kterého je nejjednodušší se obrátit, většinou totiž navštíví své klienty přímo v místě jejich bydliště. Mezi další velmi oblíbené způsoby uzavírání pojištění řadíme sjednání pojištění na pobočce některé z pojišťoven, která dané pojištění nabízí. Pokud se zákazníci obrátí na svého pojišťovacího zprostředkovatele nebo na pobočku pojišťovny, většinou nemají přehled o produktech na našem pojistném trhu a sjednají si pojištění, které je dle rad zkušeného pojišťovacího poradce výhodné.

Naopak on-line pojištění využilo ke svému poslednímu pojištění ze 100 dotazovaných pouze 13 %. Celkově však pojistnou smlouvu prostřednictvím internetu již někdy sjednalo přes 50 % respondentů, což není moc vysoké číslo především z důvodu, že on-line způsob pojištění si vybavilo 82 % všech respondentů. Pravdou je, že jsem osobně čekala mnohem vyšší procento a výsledkem jsem tedy byla velmi udivena, protože jsem si myslela, že když v současnosti lidé hojně nakupují přes internet různé výrobky, budou nakupovat také služby. Důvodem pro tak malé procento zákazníků, kteří využívají pojišťování přes internet, může být malá propagace takovéto možnosti pojišťování, strach zákazníků ze zneužití údajů, případně také strach ze špatného vyplnění údajů do pojistné smlouvy. Pojišťovny či pojišťovací zprostředkovatelé, kteří chtějí, aby se více využívalo uzavírání některého pojištění z široké produktové nabídky přes internet, musí dle mého názoru zvolit **viditelnější reklamní kampaň** na možnost sjednávání některých druhů pojištění ze své portfoliové nabídky on-line. Stačí pouze do reklamy uvést webové stránky pojišťovny a možnost takového sjednání pojistné smlouvy a klienti již sami budou internetové stránky příslušných pojišťoven navštěvovat. Také by bylo vhodné pro většinu pojišťoven, které na našem pojistném trhu uzavírání pojistných smluv on-line umožňují tuto skutečnost zdůraznit na svých internetových stránkách, především tedy hned na úvodní stránce. Z vlastní zkušenosti vím, že v některých případech není na tuto možnost vůbec upozorněno nebo zákazník musí pro uzavření pojištění složitě procházet jednotlivé odkazy, které jsou na webových stránkách umístěny.

Nejběžnějším produktem, který si klienti uzavírají přes internet, je cestovní pojištění. Důvodem může být především skutečnost, že se jedná o jednorázové pojištění, do kterého nejsou investovány horentní sumy. K cestovnímu pojištění si 22 % zákazníků sjednává také pojištění storna zájezdu, ale více jak polovina dotazovaných cestovním kancelářím či společnostem, se kterými cestují do zahraničí, věří. Dále je poměrně oblíbeným produktem pro uzavření přes internet povinné ručení buď samostatně, případně také s havarijním pojištěním. Záleží už na jednotlivých pojišťovnách, jaké možnosti pro uzavření povinného ručení nastaví. Zbylé druhy pojištění, které jsou k dispozici na českém pojistném trhu k uzavření on-line nemají od zákazníků silnou důvěru. Stále převládá názor, že je bezpečnější si vše nechat vysvětlit od pověřených osob. Úrazové pojištění by si přes internet neuzavřelo 60 % všech dotazovaných, pojištění majetku téměř 70 % respondentů a životní pojištění dokonce 85 % účastníků výzkumu. Tento produkt prozatím na českém pojistném trhu není k dispozici, ale průlom učiní od září letošního roku Česká pojišťovna, a.s. a bude velmi zajímavé sledovat, zda se produkt začne využívat. Z výsledků výzkumu tedy vyplývá, že zákazníci nemají důvěru sjednávat složitější druhy pojištění přes internet. Pokud pojišťovny chtějí, aby se více využívaly tyto služby, musí u zákazníků budit důvěru a získat jejich přesvědčení, že se jedná o stejně bezpečné sjednání smlouvy jako u pobočky příslušné pojišťovny. Nejvhodnějším způsobem, jak zajistit důvěru, je možnost, že **pověřený pracovník bude kontaktovat zákazníka**, který uzavřel složitější druh pojištění a projde s ním důležité kroky, které jsou vyplněny v pojistné smlouvě. Pokud klient zjistí, že v pojistné smlouvě nevyplnil všechny údaje dobře, dojde k přepracování, tímto mohou pojišťovny získat více zákazníků, kteří budou sjednávat pojištění on-line přes internet a především jejich důvěru. Klienty mohou pojišťovny přesvědčit k uzavření pojistné smlouvy on-line také tím, že budou **poskytovat výraznější slevy** při sjednání pomocí internetu, případně je také možné nabízet různé **slevové balíčky** (např. při uzavření pojistné smlouvy u dalšího pojištění sleva nebo výhodná cena pro více pojištění dohromady).

Respondenti, kteří se účastnili výzkumu, znají ze všech pojišťoven, které poskytují pojištění na svých webových stránkách, především Českou pojišťovnu, a.s., a pojišťovnu ČSOB, a.s., dále pak Allianz pojišťovnu, a.s. a Kooperativa pojišťovnu, a.s. Ostatní pojišťovny jsou známy pouze do 20 %, což je dle mého názoru velmi nízké číslo. Pokud pojišťovny chtějí zaujmout své klienty možností uzavírání pojištění prostřednictvím internetu, měli by do svých propagačních materiálů **umístovat internetovou adresu**,

kde najdou zákazníci veškeré informace, a také upozornění, že příslušný pojistný produkt mohou klienti sjednat také on-line. V případě, že pojišťovna investuje do reklamy, může na své webové stránky a on-line produkty poukazovat právě i prostřednictvím ní.

V úvodu jsem stanovila cíl práce na podkladech výzkumu společnosti KPMG Česká republika, který proběhl v roce 2008. Zajímalo mě, zda lidé uzavírají pojištění přes internet, stanovila jsem tedy hypotézu, ve které více jak 60 % z dotazovaných využívá možnost uzavření pojištění on-line.

Z vyhodnocení výzkumu vyplývá, že se **hypotéza nepotvrdila**. Pojištění přes internet již někdy ve svém životě uzavřelo 53 % z dotazovaných. Ovšem velmi zajímavým poznatkem, který z výzkumu vyplývá, je skutečnost, že více jak 22 % účastníků výzkumu uvažuje o sjednání některého druhu pojištění přes internet. Pouze 25 % respondentů pojištění přes internet nikdy neuzavřelo a ani o této možnosti neuvažuje. Je tedy patrné, že i když se v této chvíli hypotéza nepotvrdila, v brzké budoucnosti bude uzavírat pojištění přes internet rozhodně větší množství zákazníků než v současné době.

K důvodům, proč respondenti využívají nebo chtějí využívat služby pojišťoven on-line, mohou patřit výhody, jež dotazovaní spatřují v uzavírání některých druhů pojištění přes internet a také stále se rozšiřující nabídka těchto produktů a pojišťoven, které pojištění prostřednictvím svých webových stránek nabízí. Jak již bylo několikrát zmíněno, pojištění přes internet představuje pro zákazníky také značné nevýhody, přes které se buď přenesou a službu on-line na webových stránkách pojišťoven využijí nebo naopak pojištění sjednají přes klasické distribuční kanály.

Z vyhodnocení výzkumu jasně vyplynulo, že zákazníci i přes velmi závažné nevýhody a nebezpečí, které spatřují v možnosti uzavření pojištění pomocí moderního způsobu, který skýtá internet, stále ve větší míře využívají k uzavření pojistné smlouvy webové stránky jednotlivých pojišťoven či pojišťovacích portálů. Největší počet dotazovaných uzavírá spíše jednodušší druh pojištění a to cestovní především z důvodu, že se jedná o jednorázově placené pojistné, kde celková částka není náramně vysoká. Dle mého názoru sjednání cestovního pojištění je velmi jednoduché a zákazníci si na něm vyzkouší uzavření on-line a naberou jistotu i na složitější druhy pojištění, které mohou také sjednat přes internet.

5.4 Výhody pojištění on-line

On-line pojištění poskytuje při sjednání pojistné smlouvy značné výhody, které klienti mohou získat pouze při uzavření pojištění tímto způsobem. Každým rokem se z pojišťování přes internet stává modernější a častější způsob, který zákazníci využívají. V současné době je stále ještě bezpečnější některé druhy pojištění uzavírat na pobočce pojišťovny, případně také s pojišťovacím zprostředkovatelem, protože zákazník získá odborné informace a rady od pověřené osoby a při sjednávání pojistné smlouvy nedojde k mýlce. Avšak rok od roku se z pojišťování přes internet stává běžnější a spolehlivější distribuční kanál.

Z výsledků výzkumu, který je analyzován v předchozí kapitole, vyplynulo, že respondenti za nejvýznamnější výhodu pro uzavírání pojistné smlouvy on-line považují rychlost sjednání pojištění. Každý z klientů si může stanovit tempo vyplnění pojistné smlouvy podle svého uvážení, což je dle mého názoru velmi výhodné. Zákazník má možnost nejprve si pročíst veškeré podmínky, informace a pokyny a teprve následně může začít vyplňovat jednotlivé formuláře. Další výhodou, kterou klienti spatřují v uzavírání pojištění on-line je jednoduchost. U většiny pojišťoven jsou všechny kroky popsány, takže každý zákazník po přečtení pokynů by měl být schopen správně sjednat pojistnou smlouvu. Klienti také za výhodu považují sjednávání pojištění z pohodlí svého domova. Zákazník si může pojistnou smlouvu uzavřít v okamžiku, kdy bude mít chuť a čas. Nemusí tedy řešit žádnou otvírací dobu pojišťovny či hledat ve svém programu volnou chvíli.

Asi pro 1/3 z dotazovaných jsou důležité také slevy, které pojišťovny poskytují při uzavírání pojištění on-line. Na základě uvedených procentuálních slev využívají možnost sjednání pojistné smlouvy přes internet. Důležité v tomto případě je, že pojišťovna v žádném případě při poskytnutí slevy nepřijde o svůj výdělek, protože ušetření na provizích pro odborného poradce a také na provozních nákladech. Někteří z dotazovaných shledávají výhodu také v možnosti kontroly pojistné smlouvy a nad zaplaceným pojistným. Klienti pojišťovny se mohou přihlásit na webových stránkách do systému pojišťovny, kde je možnost procházet veškeré smlouvy, které mají u příslušné pojišťovny sjednané a zda je v pořádku zaplacené pojistné.

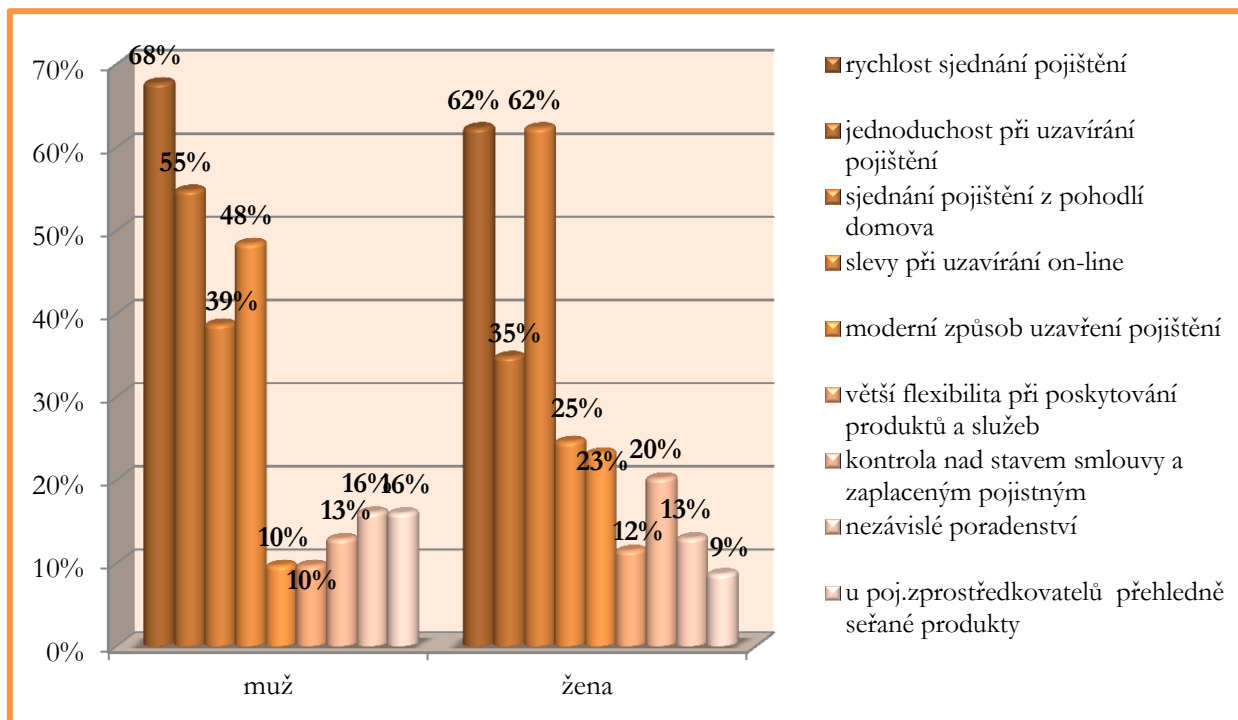
Respondentům nepřijde příliš výhodné nezávislé poradenství, díky němuž se mohou obrátit na pracovníka pojišťovny v situaci, kdy si neví rady s uzavíráním pojistné smlouvy u určitého druhu pojištění. Toto zjištění je pro mě překvapením. Předpokládala

jsem, že zákazníci budou nezávislé poradenství považovat za velký klad a v případě neporozumění či nějakých nesrovnalostí budou kontaktovat zkušeného poradce příslušné pojišťovny se svými dotazy. Klienti by ovšem službu nezávislého poradenství při možných nesrovnalostech měli využívat, především kvůli sobě, aby nedošlo kvůli mylnému pochopení některých skutečností k chybně uzavřené pojistné smlouvě. Také seřazení jednotlivých nabídek pojištění na webových stránkách pojišťovacích zprostředkovatelů není velkou většinou z dotazovaných považováno za výhodu. Domnívám se, že tento výpis nabídek od jednotlivých pojišťoven je pro zákazníky obrovským zjednodušením, při kterém mohou ušetřit mnoho času a jednoduše si mohou vybrat z velkého kvanta návrhů ten nejvýhodnější.

V grafu č. 5.13 jsou znázorněny výhody v závislosti na pohlaví. 68 % mužů považuje u sjednání pojištění on-line za klad rychlost sjednání pojištění, 55 % mužů jednoduchost při uzavírání pojištění, 48 % z dotazovaných mužů spatřuje výhodu v poskytování slev a 39 % ve sjednání pojištění z pohodlí svého domova. Zbylé možnosti, které byly v této otázce na výběr, muži nepovažují na podstatné klady, jež by je ovlivňovaly při uzavírání pojištění přes internet.

Ženy mají ohledně výhod, které vyplývají z pojišťování na internetu, jiné preference jak muži. 62 % z nich považuje za výhodu rychlost sjednání pojištění a stejně tak uzavření pojištění z pohodlí svého domova. Pouze pro 35 % žen shledává klad v jednoduchosti uzavírání pojistné smlouvy a ještě o 10 % žen méně považuje za výhodu pro uzavření pojistné smlouvy přes internet slevy, které pojišťovny poskytují. Naopak pro 23 % žen se jedná o moderní způsob uzavření pojištění a celých 20 % respondentek uvedlo, že za klad považují možnost kontroly pojistné smlouvy a zaplacené pojistné.

Graf 5.13: Výhody sjednání pojištění on-line v závislosti na pohlaví



Pramen: vlastní zpracování

Velmi zajímavé je také posouzení výhod z pohledu jednotlivých skupin vzdělání. Graf č. 5/9 se nachází v příloze č. 5.

Respondenti, kteří absolvovali střední odborné učiliště, považují za výhody pro uzavření pojištění on-line rychlost, jednoduchost a možnost sjednání pojistné smlouvy z pohodlí svého domova. U absolventů středních škol převažují výhody jako je rychlost, sjednání z pohodlí domova a ve stejné míře jednoduchost a slevy, které zákazníci získají při konečné kalkulaci pojistného. Dotazovaní, jež studovali vyšší odborné školy a vysoké školy, považují za nejdůležitější výhody při uzavírání pojistného on-line rychlost sjednání a také uzavření smlouvy z pohodlí svého domova. Dále také jednoduchost a slevy při sjednávání pojištění. Z vyhodnocení výzkumu je patrné, že také podle vzdělání mají respondenti téměř stejné priority pro uzavírání pojistných smluv on-line.

5.5 Nevýhody pojištění on-line

Mnoho zákazníků spatřuje v uzavírání pojištění přes internet nevýhody, kvůli kterým mají velký strach využívat tento moderní distribuční kanál pojišťování. Pojišťovny mohou mít obrovská zabezpečení, aby nedošlo k úniku osobních údajů klientů, ale kdykoli

může dojít k nabourání systému pojišťovny skupinou hackerů¹⁵. Takové případy se stávají dnes a denně a klienti si uvědomují dopady takového útoku. Ztráta osobních údajů klientů je jednou z nevýhod, kvůli které mají zákazníci strach sjednávat pojištění prostřednictvím internetu. Pojišťovny na českém pojistném trhu se snaží osobní údaje klientů zabezpečit tak, aby k těmto únikům nedošlo a zákazníci se mohli na pojišťovnu naprosto spolehnout. Nikdy však není nic naprosto jisté a rozhodně je od zákazníků obezřetné si svá osobní data chránit. Pravdou ovšem je, že klienti, kteří uzavírají pojištění na pobočce některé z pojišťoven, své osobní údaje taktéž poskytují a pracovník pojišťovny je zanáší do systému pojišťovny a může tedy dojít k úniku i v tomto případě, i když sjednávání pojistné smlouvy přes internet je v současné době stále ještě o něco nebezpečnější než přímo na pobočce pojišťovny či s pojišťovacím zprostředkovatelem.

Nejčastěji však respondenti uvedli, že mají strach z přehlédnutí důležitých skutečností v pojistné smlouvě. Tento fakt dotazovaní považují za obrovskou nevýhodu a zároveň také za nebezpečí, které může nastat při uzavírání pojistné smlouvy přes internet. Pojišťovací zprostředkovatelé či odborní poradci znají přesně jednotlivé kroky, které v pojistné smlouvě musí vyplnit, klienti na internetu se bohužel s těmito informacemi setkávají poprvé. Z tohoto důvodu může dojít k nepochopení, případně špatnému uvedení informací. Domnívám se, že zákazníci spíše přehlédnou podstatné informace v důsledku své nepozornosti, než kvůli špatnému pochopení jednotlivých pokynů, které jsou na webových stránkách uvedeny téměř u každého kroku při sjednávání pojistné smlouvy. Většina pojišťoven se opravdu do důsledku zaměřuje na vysvětlení jednotlivých pokynů, aby nedošlo ze strany zákazníka k pochybení. S přehlédnutím podstatných skutečností, které jsou uvedeny v pojistné smlouvě, souvisí také ošizení o servis zkušeného poradce. Některým zákazníkům vadí, že při sjednávání pojištění on-line nemohou využít služeb zkušeného odborníka a všechny informace si musí vyhledat na webových stránkách pojišťovny či pojišťovacího portálu. Paradoxem v tomto případě je ale skutečnost, že klienti pojišťoven, i když mají možnost kontaktovat odborného pracovníka, pokud si neví rady při uzavírání pojištění přes internet, tuto možnost nepovažují za výhodu, nebo ji nevyužívají.

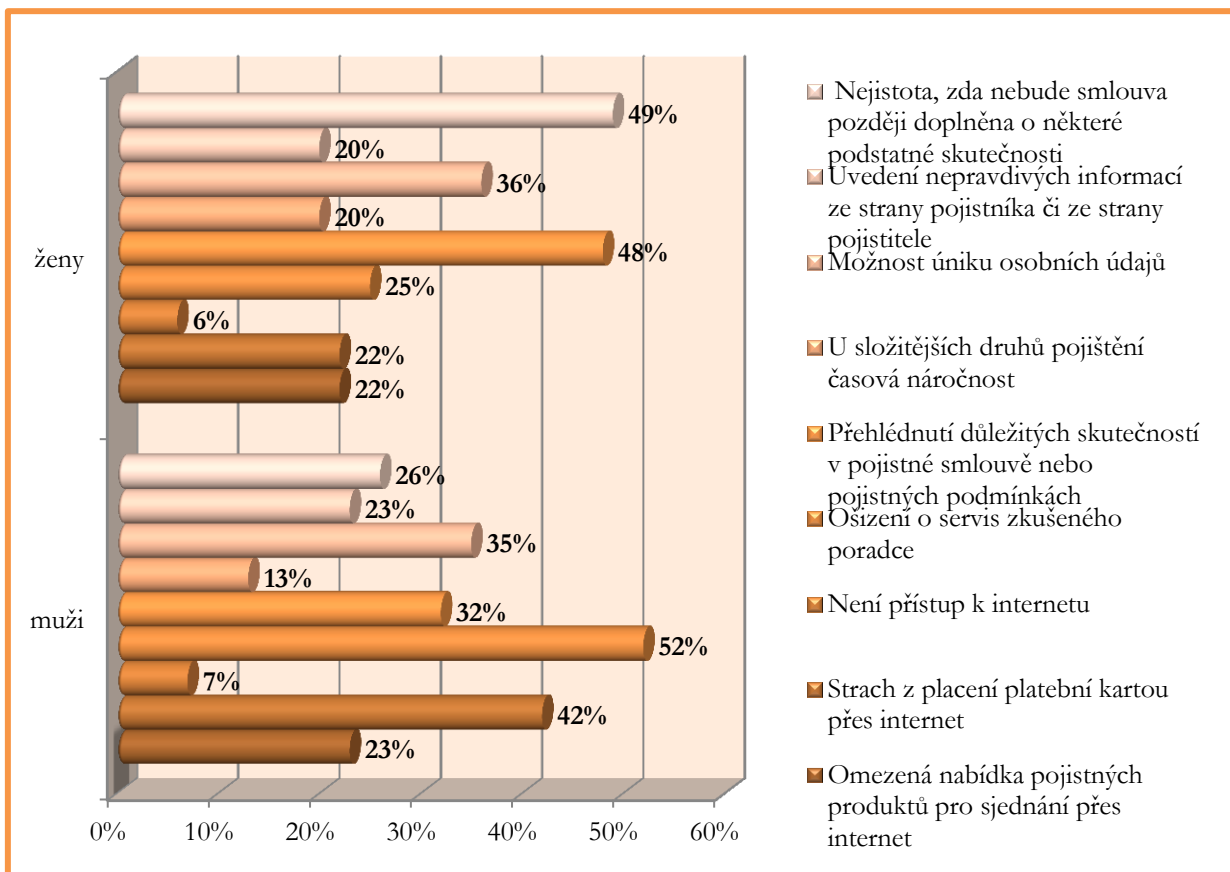
¹⁵ Uživatelé PC, kteří se snaží přes počítačové sítě proniknout do cizích systémů

Dotazovaní mají také strach z placení platební kartou přes internet, avšak pravdou zde je, že si mohou vybrat jiné metody placení, ať už převodem z účtu na účet, osobně na přepážce pojišťovny či prostřednictvím SIPO. Záleží na každém zákazníkovi, který způsob zaplacení pojistné smlouvy si vybere, každá z pojišťoven i z pojišťovacích zprostředkovatelů totiž téměř vždy nabízí více metod k zaplacení pojistného. Respondenti také mají strach z možnosti doplnění pojistné smlouvy o některé podstatné skutečnosti nebo také z uvedení nepravdivých údajů.

Graf č. 5.14 nabízí pro srovnání nevýhody v on-line pojištění z pohledu mužů a žen. 52 % mužů považuje největší nevýhodu ve sjednávání pojištění přes internet v tom, že budou ošizeni o servis zkušeného poradce, 42 % dotazovaných mužů se bojí platit kartou přes internet a tento způsob placení považují za obrovskou nevýhodu pojišťování on-line, 35 % mužů má velký strach z úniku osobních údajů. Dále pak 32 % respondentů spatřuje nevýhodu v přehlédnutí důležitých skutečností, které jsou uvedeny v pojistné smlouvě či pojistných podmínkách. Muži považují za nevýhodu také nejistotu, že smlouva nebude doplněna o další podstatné skutečnosti po odeslání, případně také, že všechny produkty, které český pojistný trh nabízí, nelze uzavřít on-line na internetu.

Pohled žen na nevýhody, které se vyskytují u sjednávání pojištění on-line, se značně liší od stanoviska mužů. 49 % žen spatřuje největší nevýhodu možnosti doplnění pojistné smlouvy o podstatné údaje a o jedno procento méně dotazovaných žen se bojí přehlédnutí důležitých informací v pojistné smlouvě nebo pojistných podmínkách. 36 % žen vidí nevýhodu v možnosti úniku osobních údajů. Pouze 25 % žen považuje za nevýhodu ošizení o servis zkušeného poradce, což je oproti mužům o více jak polovinu nižší procento. Ženy tedy ve většině případů k uzavírání pojistné smlouvy nepotřebují pověřenou osobu.

Graf 5.14: Nevýhody sjednání pojištění on-line v závislosti na pohlaví



Pramen: vlastní zpracování

V příloze č. 5 se nachází graf č. 5/10, ve kterém jsou stejně jako v předchozí kapitole vyobrazeny jednotlivé druhy nevýhod v závislosti na dosaženém vzdělání respondentů.

Dotazovaní, kteří vlastní výuční list považují za nevýhody především ošizení o servis a rady zkušeného poradce a pak také přehlédnutí důležitých skutečností buď v pojistné smlouvě nebo v pojistných či všeobecných podmínkách, se kterými klient při uzavírání pojistné smlouvy ve většině případů musí souhlasit. Vyučeným také vadí časová náročnost u složitějších produktů a možnost úniku osobních údajů. Respondenti se středoškolským vzděláním mají stejné názory na nevýhody on-line pojištění. Při uzavírání pojištění nepotřebují servis zkušeného poradce, spíše mají strach z nejistoty, aby smlouva nebyla později doplněna o další informace. Účastníci výzkumu s vyšším odborným vzděláním a vysokoškolským vzděláním považují za nevýhody při uzavírání pojištění přes internet možnost úniku osobních údajů, strach z placení kartou přes internet,

přehlednutí důležitých faktů, které se nachází v pojistné smlouvě či pojistných podmínkách a ošizení o servis zkušeného poradce.

5.6 Nové trendy v pojištění přes internet

Pojišťovny začínají obdobně jako banky sázet stále více na internetovou komunikaci s klienty. Každým rokem můžeme vidět rozšiřující se nabídku pojistných produktů, které lze uzavřít on-line na internetových stránkách jednotlivých pojišťoven. Prakticky ve všech předních pojišťovnách, které působí na českém pojistném trhu, mohou zákazníci přes internet sjednat cestovní pojištění a pojištění vozidel, tedy povinné ručení a havarijní pojištění. Pojišťovny i nadále rozšiřují svá produktová portfolia pro sjednávání pojistek on-line a stále více z nich již pojistí také majetek, odpovědnost občanů za činy v běžném či pracovním životě nebo úraz. Všechny pojišťovny, které poskytují možnost pojišťování přes internet, navíc hlásí, že své služby budou dále rozšiřovat.

K nejběžnějším produktům neživotního pojištění, které lze uzavřít on-line, patří cestovní pojištění a povinné ručení. Cestovní pojištění na počátku roku 2011 má ve svém portfoliu 15 pojišťoven a povinné ručení 11 pojišťoven. V roce 2007 pojišťovny začaly také nabízet možnost sjednání havarijního pojištění prostřednictvím internetu a hned na počátku bylo možné toto pojištění uzavřít u 3 pojišťoven. V letošním roce mohou zákazníci vybírat z nabídky 5 pojišťoven. Největší nárůst nabídky on-line pojištění je zaznamenán u pojištění majetku, v roce 2008 tento produkt nabízely 3 pojišťovny, v březnu roku 2011 si zákazníci mohou majetek pojistit u 11 pojišťoven. Možnost sjednání úrazového pojištění byla před 3 roky pouze u jedné pojišťovny, v současné době klienti mohou vybírat z 5 pojišťoven.

Životní pojištění je jedním z mála produktů, které v České republice nelze sjednat přes internet. Průkopníkem v této oblasti je Česká pojišťovna, a.s. s programem Garance. Jedná se o jednorázové životní pojištění, které je zkombinované s pojištěním úrazovým, kdy se peníze investují do zajištěného fondu. Životní pojištění od České pojišťovny, a.s. lze uzavřít v současné době pomocí klasických distribučních kanálů a od září roku 2011 mohou zákazníci využít možnost sjednání z pohodlí svého domova. Životní pojištění Garance bude jediným produktem na trhu, který uzavření on-line umožňuje, ostatní druhy životního pojištění mohou klienti přes internet pouze poplat, samotný podpis smlouvy však

musí být proveden fyzicky při setkání s pojišťovacím zprostředkovatelem nebo na pobočce pojišťovny.

Klienti většiny pojišťoven mohou přes internet nahlašovat také pojistné události a vkládat do systému potřebné dokumenty, čímž se urychlí proces vyplacení pojistného. Zákazníci si na tento velmi zjednodušený způsob nahlašování pojistných událostí zvykli a tato služba se setkala s mimořádnou odezvou. Od roku 2009 mohou klienti pojišťoven také nahlížet přes internet do svých pojistných smluv ze svých domovů. Zákazníci mohou zkontrolovat, zda byly řádně připsány platby za pojistné, kdy musí uhradit další pojistnou částku a na jakou dobu pojistku sjednali. Avšak klasické internetové pojišťovnictví, které by umělo zobrazit náhled všech uzavřených smluv a také zjišťování změn vybraných parametrů, kontaktních údajů či nastavení, umí v takto široké podobě pouze internetově orientovaná pojišťovna Direct, a.s. a Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Pojišťovna Allianz, a.s. umožňuje vždy náhled na jednu smlouvu a úpravy přes změnové formuláře na webu pojišťovny. Česká pojišťovna, a.s. již také zavedla službu, prostřednictvím které lze provádět změny v pojistné smlouvě on-line. Měnit alespoň kontaktní údaje ve smlouvě mohou klienti ČSOB pojišťovny, a.s. a Kooperativa pojišťovny, a.s. [19]

V České republice stále více klientů pojišťoven sjednává své pojištění přes webové stránky ze svých domovů a využívá internet také k hlášení pojistných událostí, zasílání příslušných dokumentů, případně také ke změnám u vybraných parametrů v pojistné smlouvě. Pojišťovny na našem pojistném trhu se snaží být vzájemně si konkurenceschopné a přinášejí stále nové produkty, které lze uzavírat přes internet a další doprovodné služby. Všechny pojišťovny se snaží vycházet klientům vstříc a o co největší úsporu jejich času.

6 Závěr

Téma diplomové práce s názvem Výhody a nevýhody sjednání soukromého pojištění on-line jsem si vybrala především z důvodu, že pojišťování přes internet patří mezi stále se rozšiřující a populárnější způsoby uzavírání pojištění. Na českém pojistném trhu působí značné množství pojišťoven, které nabízí své produkty k možnosti sjednání on-line prostřednictvím svých webových stránek. Nebyla jsem schopná sama posoudit, které druhy pojištění jsou klienty oblíbené, v čem spatřují výhody a nevýhody pojišťování přes internet, případně také jaké shledávají nebezpečí u tohoto moderního distribučního kanálu, proto jsem se rozhodla pro formu dotazníkového šetření. Tuto práci jsem tedy zaměřila na nazírání zákazníků pojišťoven.

Cílem práce tedy bylo zjistit, zda klienti vůbec využívají možnosti uzavření pojistné smlouvy prostřednictvím internetu, jaké druhy pojištění nejčastěji sjednávají a v čem spatřují výhody a nevýhody respektive nebezpečí. Na základě průzkumu, který v roce 2008 provedla společnost KPMG Česká republika, jsem stanovila hypotézu, zda více jak 60 % respondentů využívá možnost sjednání pojištění on-line.

Z analýzy výsledků však vyplynulo, že se hypotéza nepotvrdila. Sjednávání pojištění pomocí webových stránek pojišťoven či pojišťovacích zprostředkovatelů zná 82% respondentů, avšak tuto možnost již někdy během svého života využilo pouze 53 % respondentů, což je o 7 % méně než byla stanovena minimální hranice hypotézy. Zajímavým poznatkem ovšem je skutečnost, že více jak 22 % zúčastněných uvažuje o uzavření některého druhu pojištění z široké škály, jež český pojistný trh nabízí. Je tedy zřejmé, že i když se v současné době hypotéza nepotvrdila, v blízké budoucnosti bude sjednávat pojištění přes internet stále větší množství zákazníků pojišťoven, či pojišťovacích zprostředkovatelů.

Cestovní pojištění a povinné ručení patří mezi nejčastěji sjednávané produkty on-line na českém pojistném trhu. Ve 3. kapitole Nabídka pojištění on-line na českém trhu jsem tedy na základě výsledků výzkumu podrobně charakterizovala tyto dva druhy pojištění a u každého vytvořila modelový příklad, který jsem aplikovala u všech pojišťoven nabízející buď cestovní pojištění nebo povinné ručení k uzavření na svých internetových stránkách. Na základě svých zkušeností se sjednáváním pojistných smluv na jednotlivých webových stránkách jsem také ve stejné kapitole uvedla klady a zápory uzavírání pojištění u příslušných pojišťoven on-line.

Značná část vyhodnocení výzkumu analyzuje především výhody a nevýhody týkající se pojišťování on-line. 64 % dotazovaných spatřuje výhodu v rychlosti sjednání pojistné smlouvy, 55 % považuje za výhodu možnost uzavírání pojištění ze svých domovů a pro 41 % respondentů je výhoda jednoduchost při uzavírání pojistné smlouvy. Za nevýhodu považuje 43 % účastníků výzkumu možnost přehlédnutí důležitých skutečností, které jsou uvedeny ve smlouvě, 36 % dotazovaných se bojí úniku osobních údajů, i když pojišťovny svým klientům slibují výborně zabezpečené systém a 33 % respondentů vadí, že budou ochuzeni o servis zkušeného poradce.

U nevýhod či nebezpečí, ze kterých dotazovaní mají respekt, jsem navrhla doporučení, jak by se mohli pojišťovny zachovat, aby získali více nových klientů pro uzavírání pojištění on-line. Tato doporučení se nachází v kapitole č. 5 a patří mezi ně především viditelnější reklamní kampaň, poskytování výraznějších slev při uzavření pojištění přes internet, slevové balíčky ad. Největší část respondentů má strach, že přehlédne některou podstatnou informaci v pojistné smlouvě, proto jsem zde navrhla možnost kontaktování zákazníka pověřenou osobou, která by s ním znovu přezkoumala veškeré údaje v případě, že by tomu tak nebylo, došlo by k opravení. Klienti by tak získali větší důvěru k pojišťovnám a naopak. Dotazovaní mají také strach z placení platební kartou, proto by pojišťovny měli mít k dispozici více způsobů k zaplacení pojistného, aby si každý klient našel pro sebe výhodnou metodu.

Jak již bylo řečeno, uzavírání pojistných smluv přes internet je známé pro 82 % z dotazovaných, pouze 53 % skutečně možnost sjednání pojištění on-line využilo. Pojišťovny by se tedy měly zaměřit také na propagaci této možnosti uzavírání pojištění a zkvalitnění především úvodní stránky na svých webových portálech, protože ne vždy si zákazník na první pohled všimne, že pojišťovna, na jejichž internetových stránkách se právě nachází, poskytuje možnost sjednání pojištění on-line.

Výzkum, který jsem prováděla, byl i pro mne zajímavým zjištěním. Myslela jsem si, že v současné moderní době bude u klientů převládat způsob uzavírání pojištění on-line. Z vyhodnocení výzkumu však vyplývá, že stále více zákazníků věří klasickým metodám uzavírání pojištění než modernímu způsobu sjednávání pojištění přes internet. Důvodem jsou především velmi výrazná nebezpečí, která klienti pojišťoven vnímají. Pokud tedy pojišťovny budou chtít, aby více zákazníků využívalo jejich služeb on-line, musí se snažit možné hrozby postupně odbourávat.

Seznam použité literatury a pramenů

Monografie

- [1] BOHMAN, L.; WAWERKOVÁ M. *Zákon o pojistné smlouvě: komentář*. 2. aktualizované vydání. Praha: Linde, 2009. 335 s. ISBN 978-80-7201-755-3
- [2] DUCHÁČKOVÁ, E. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. aktualizované vydání. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4
- [3] MARTINOVÍČOVÁ, D. *Pojišťovnictví*. Brno: 1. vydání. Akademické nakladatelství CERM, 2009. 143 s. ISBN 978-80-214-3963-4
- [4] PROCHÁZKA, D. *První kroky s internetem*. 2. aktualizované vydání. Praha: Grada, 2010. 108 s. ISBN 978-80-247-3255-8

Články v časopisech nebo sbornících

- [5] PROCHÁZKA, M. *Pojišťovací služby online*. Moderní obchodní časopis pro úspěch, 2008, č. 12. s. 44. ISSN 1210-4094
- [6] VÍCH, O. *On-line pojištění: Hudba budoucnosti, nebo nezbytný standard?*. Pojistný obzor, 2010, č. 3/2010. ISSN 0032-2393. 2010.

Právní předpisy

- [7] Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- [8] Občanský zákoník č.40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Elektronické zdroje:

- [9] *Internetové stránky prodej.finance.cz*. Dostupné z:<<http://prodej.finance.cz/pojisteni/>>. [citováno 2011-02-02]
- [10] *Internetové stránky finance.cz*. Dostupné z:<<http://www.finance.cz/zpravy/finance/238228-ruzne-cesty-k-pojisteni/>> [citováno 2011-02-02]

- [11] *Internetové stránky top-pojistenic.cz*. Dostupné z: < <http://www.top-pojisteni.cz/pojistovaci-poradna/novinky-ze-sveta-pojisteni/moderni-je-pojistit-se-pres-internet>> [citováno 2011-02-27]
- [12] *Internetové stránky itbiz.cz*. Dostupné z: < <http://www.itbiz.cz/pojisteni-internet-prodej,%20http://www.opojisteni.cz/pojistovny/tiskove-zpravy/cesi-vyuzivaji-pojisteni-pres-internet>> [citováno 2011-02-27]
- [13] *Internetové stránky FinExpert.cz*. Dostupné z: < <http://finexpert.e15.cz/moznost-uzavrit-pojisteni-pres-internet-v-ceske-republice-vyznamne-roste>> [citováno 2011-03-01]
- [14] *Internetové stránky Ceskepojistovny.cz*. Dostupné z: <<http://www.ceskepojistovny.cz/garance-prvni-zivotni-pojisteni-pres-internet>> [citováno 2011-03-01]
- [15] *Internetové stránky Cestovního pojištění*. Dostupné z: <<http://i-cestovni-pojisteni.webnode.cz/>> [citováno 2011-03-03]
- [16] *Internetové stránky poradci-sobě.cz*. Dostupné z: < <http://poradci-sobe.cz/pojisteni/zajem-o-nakup-cestovniho-pojisteni-pres-internet-dle-pruzkumu-stale-stoupa/>> [citováno 2011-03-03]
- [17] *Internetové stránky finance.cz*. Dostupné z: <<http://www.finance.cz/pojisteni/majetek/>> [citováno 2011-03-04]
- [18] *Internetové stránky Měsíc.cz*. Dostupné z: < <http://www.mesec.cz/pojisteni/pojisteni-odpovednosti/pruvodce/>> [citováno 2011-03-05]
- [19] *Internetové stránky peníze.cz*. Dostupné z: < <http://www.penize.cz/pojisteni/82643-ovladejte-sve-pojistky-pres-internet-uz-to-jde>> [citováno 2011-03-12]
- [20] *Internetové stránky peníze.cz*. Dostupné z: <<http://www.penize.cz/pojisteni/52092-cestovni-pojisteni-pres-sms-ma-nekolik-uskali>> [citováno 2011-02-13]
- [21] *Internetové stránky Allianz pojišťovna, a.s.* Dostupné z: <<http://allianz.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [22] *Internetové stránky AXA pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://axa.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [23] *Internetové stránky Česká pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.ceskapojistovna.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [24] *Internetové stránky Česká pojišťovna ZDRAVÍ, a.s.* Dostupné z: < <http://www.zdravi.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [25] *Internetové stránky ČPP, a.s.* Dostupné z: < <http://www.cpp.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [26] *Internetové stránky ČSOB pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.csobpoj.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [27] *Internetové stránky Evropská cestovní pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.evropska.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [28] *Internetové stránky General pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.generali.cz/>> [citováno 2011-03-01]

- [29] *Internetové stránky Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.hvp.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [30] *Internetové stránky Kooperativa pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.koop.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [31] *Internetové stránky Komerční pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.kb-pojistovna.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [32] *Internetové stránky Maxima pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.maxima-as.cz/>> [citováno 2011-03-14]
- [33] *Internetové stránky Slavia pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://slavia-pojistovna.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [34] *Internetové stránky Triglav pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.triglav.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [35] *Internetové stránky UNIQA pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.uniqua.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [36] *Internetové stránky Victoria Volksbanken pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.victoria.cz/>> [citováno 2011-03-01]
- [37] *Internetové stránky Wüstenrot pojišťovna, a.s.* Dostupné z: < <http://www.wuestenrot.cz/pojisteni/>> [citováno 2011-03-01]
- [38] *Internetové stránky Direct pojišťovny, a.s.* Dostupné z: < <http://www.direct.cz/>> [citováno 2011-03-01]

Seznam zkratek

ČAP - Česká asociace pojišťoven

ČP – Česká pojišťovna, a.s.

ČPP - Česká podnikatelská pojišťovna, a.s.

FO - fyzická osoba

PO – právnická osoba

SIPO - Sdružené inkasní platby obyvatelstva

ZPS – Zákon o pojistné smlouvě

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 29.4.2011

.....
Bc. Lucie Blahetová

Přílohy

Příloha č. 1: Pojišťovny poskytující pojištění on-line

Příloha č. 2: Zprostředkovatelské společnosti poskytující pojištění on-line

Příloha č. 3: Vzory SMS cestovního pojištění

Příloha č. 4: Dotazník

Příloha č. 5: Základní vyhodnocení analýzy